

Konjunkturundersøgelse ■ Februar 2018

Mangel på arbejdskraft i hotel- og restauranterhvervet

Konjunkturundersøgelse

Mangel på arbejdskraft i hotel- og restauranterhvervet

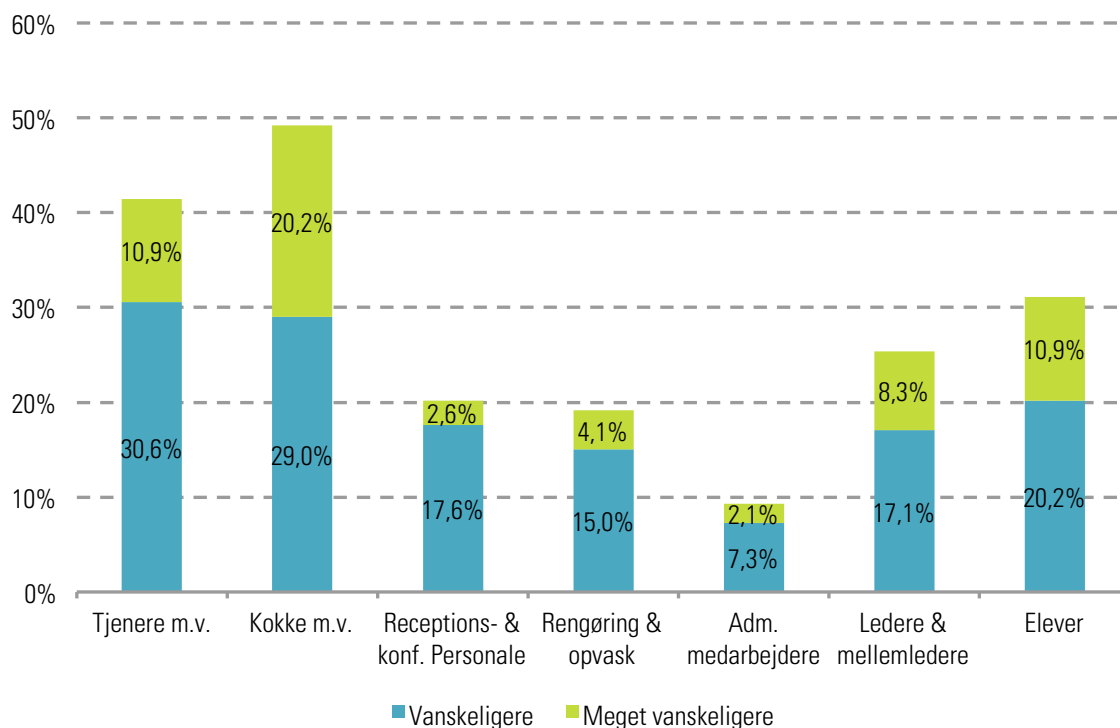
Analysen i korte træk:

- HORESTAs medlemsundersøgelse viser et klart billede af, at overnatnings- og restaurantvirksomhederne har særlig svært ved at skaffe tjenere og serveringspersonale samt kokke og andet køkkenpersonale.
- Mange virksomheder oplever, at rekrutteringen er blevet vanskeligere det seneste år og med til historien hører, at virksomhederne også stod i en svær situation, når de manglede arbejdskraft for et år siden.
- Omkring halvdelen af virksomhederne svarer, at de har haft udfordringer med at besætte ledige stillinger det seneste år.
- Virksomhederne ser ikke lysere på fremtiden, tværtimod forventer de, at manglen på arbejdskraft forstærkes i de kommende år.
- Virksomhederne forventer især, at udfordringerne med at tiltrække faglærte medarbejdere forstærkes.
- Personalemanglen har konsekvenser for de interne arbejdsgange, hvor blandt andet service, åbningstider og arbejdstiden påvirkes af virksomhedernes rekrutteringsudfordringer.

Rekruttering af kokke og tjenere giver problemer

Det danske hotel- og restauranterhverv er vokset siden krisen. Faktisk har branchens virksomheder skabt flere end 27.000 nye arbejdspladser de senere år. Ser man på denne udvikling i procent, gør det hotel- og restauranterhvervet til den største jobskaber på tværs af alle danske erhverv.

Figur 1: Hvordan oplever du muligheden for at rekruttere personale til din virksomhed sammenlignet med for 1 år siden?



Samtidig med at hotel og restauranterhvervet vokser, opstår der dog udfordringer. Virksomhederne beretter, at de i stigende grad oplever udfordringer forbundet med at finde kvalificeret arbejdskraft. I svarene til HORESTAs konjunkturanalyse lyder det fra virksomhederne, at de særligt har problemer med at skaffe de nødvendige kokke samt tjener- og serveringspersonale m.v.

Problemerne er intensiveret, og det er på trods af, at mange virksomheder også påpegede udfordringer med at skaffe kvalificeret personale, da HORESTA foretog undersøgelsen for et år siden.

49,2 pct. af virksomhederne svarer, at det er blevet "vanskeligere" eller "meget vanskeligere" at rekruttere kokke og andet køkkenpersonale det seneste år. Tilsvarende er tallet 41,5 pct. for tjenere og serveringspersonale, mens 31,1 pct. oplever større udfordringer end for et år siden, når det kommer til at skaffe de ønskede elever til virksomhederne.

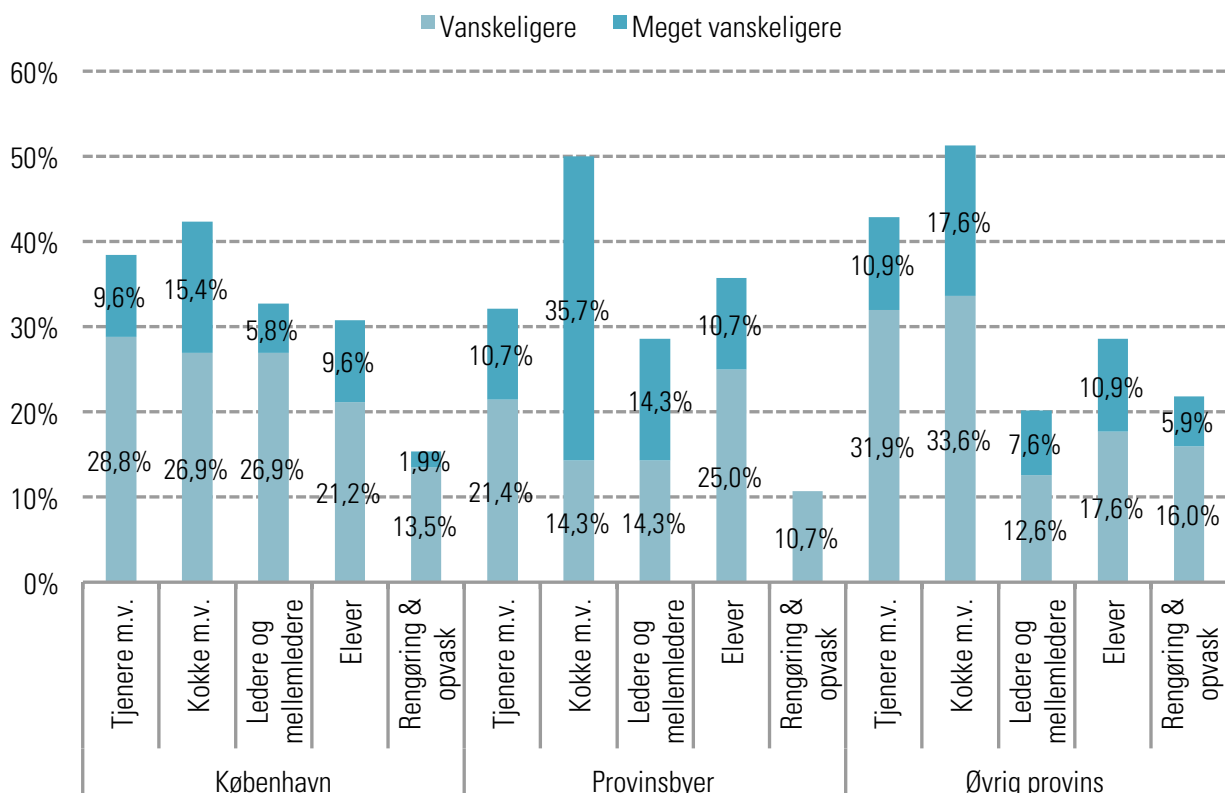
Problemet er størst i provinsen

Virksomheder fra hele landet kæmper om at skaffe kvalificeret arbejdskraft. Problemet er dog størst i provinsen, og særligt uden for de store provinsbyer. Her er det mere end hver anden virksomhed (51,7 pct.), som finder det vanskeligere eller meget vanskeligere at rekruttere kokke, og 44 pct. af virksomheder oplever større problemer med tjeneransættelserne end for et år siden.

Det er ikke meget bedre i København, hvor 43,2 pct. af virksomhederne svarer, at det er blevet sværere at skaffe kokke. Hvad angår tjenere er det virksomhederne i de større provinsbyer, der oplever de mindste udfordringer sammenlignet med for et år siden (34,6 pct.). Men selv i de egne med mindst personalemangel oplever mere end hver tredje virksomhed altså, at udfordringerne med at skaffe kokke og tjenere er vokset det senest år.

Der er ikke tale om store udsving rent geografisk, når det kommer til vanskelighederne forbundet med at rekruttere elever. 29,3 pct. af virksomhederne i de mindre provinsbyer fortæller, at denne situation er blevet værre det forgangne år. I de ti største provinsbyer er dette tal 38,4 pct.

Figur 2: Muligheden for at rekruttere kokke, tjenere og elever sammenlignet med for 1 år siden



Største problemer hos branchens mindste

På tværs af hele Danmark svarer to ud af tre virksomheder, at de har haft udfordringer med at rekruttere. Og blandt de mindste hotel- og restaurantvirksomheder er det fire ud af fem, som har haft udfordringer med at ansætte medarbejdere.

De store virksomheder har størst udfordringer med at skaffe faglærte tjenere og kokke samt elever. Ser man på medarbejdergrupper som receptions-, rengørings- og ufaglært serveringspersonale oplever de mindre virksomheder de største vanskeligheder.

Tabel 1: Er der stillinger i din virksomhed, som du indenfor det seneste år forgæves har forsøgt at rekruttere til?

	0-10 ansatte	11-50	Over 50	Alle
Faglærte tjenere	10,3%	26,0%	28,2%	21,8%
Ufaglærte tjenere, bartendere og andet serveringspersonale	13,8%	5,2%	7,7%	8,3%
Faglærte kokke	20,7%	27,1%	30,8%	25,9%
Ufaglærte kokke og andet køkkenpersonale	6,9%	5,2%	10,3%	6,7%
Receptions-, booking- og konferencemedarbejdere	6,9%	3,1%	0,0%	3,6%
Andre medarbejdere med kundekontakt (billetsalg, butikseksponent m.v.)	0,0%	0,0%	2,6%	0,5%
Rengøringspersonale og opvaskere	12,1%	5,2%	0,0%	6,2%
Administrative medarbejdere ekskl. ledere (bogholder, sælger og andet kontor)	3,4%	4,2%	0,0%	3,1%
Teknikere, vagter, pedeller, håndværkere m.v.	1,7%	3,1%	2,6%	2,6%
Ledere og mellemledere (Køkkenchef, restaurantchef, hotelchef, direktør m.v.)	5,2%	13,5%	12,8%	10,9%
Elever	6,9%	17,7%	15,4%	14,0%
Vi har generelt ikke haft udfordringer med at besætte stillinger	20,7%	36,5%	35,9%	31,6%
Vi har ikke haft nogle ledige stillinger det seneste år	20,7%	7,3%	2,6%	10,4%
Ved ikke	12,1%	9,4%	10,3%	10,4%

Personalemangel giver ændrede arbejdsgange

Hvad betyder personalemanglen egentlig for de danske hoteller og restauranter? 28 pct. af virksomhederne i undersøgelsen svarer, at det har direkte indflydelse på virksomhedens arbejdsgange. Det resulterer blandt andet i, at servicen bliver ændret (11,4 pct.), at der er øget arbejdstid for ejerne (23,8 pct.), og at virksomhederne må sige nej til ordrer (8,8 pct.).

Disse tre faktorer rammer særligt de små virksomheder, hvor hver tiende er nødt til at reducere åbningstiden som en direkte følge af deres personalemangel.

Tabel 2: Hvilke konsekvenser har det haft, at I ikke har kunnet tiltrække den ønskede arbejdskraft?

Pct.-andel er beregnet på baggrund af alle virksomheder i undersøgelsen

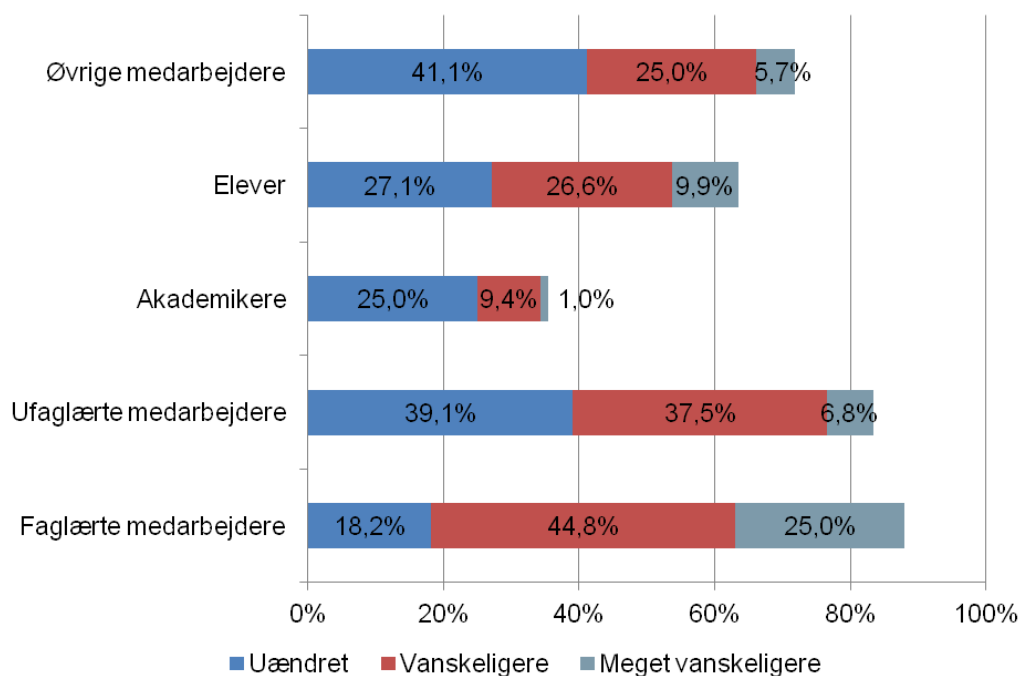
	0-10 ansatte	11-50 ansatte	Over 50 ansatte	Alle
Ændrede arbejdsgange for eksisterende medarbejdere	27,6%	30,2%	23,1%	28,0%
Ændret serviceniveau	12,1%	10,4%	12,8%	11,4%
Øget arbejdstid for ejere	36,2%	24,0%	5,1%	23,8%
Reduceret åbningstid	10,3%	5,2%	0,0%	5,7%
Vi har måttet takke nej til gæster/bestillinger/omsætning	13,8%	7,3%	5,1%	8,8%
Outsourcing af arbejdsfunktioner (rengøring, salg, bogholderi eller lign.)	5,2%	4,2%	2,6%	4,1%
Højere sygefravær	3,4%	7,3%	15,4%	7,8%
Ændret medarbejdersammensætning (fx flere ufaglærte eller timeansatte)	15,5%	24,0%	25,6%	21,8%
Andre konsekvenser	8,6%	1,0%	5,1%	4,1%

Rekrutteringsudfordringerne bliver større de kommende år

Deltagerne i undersøgelsen ser ikke lyst på udviklingen i virksomhedernes rekruttering. Særligt faglærte medarbejdere bliver sværere at tiltrække, lyder virksomhedernes vurdering. Således svarer 44,8 pct., at de forventer, det bliver vanskeligere, og 25 pct. mener, at det bliver meget vanskeligere de kommende 2-3 år.

Hvad angår rekruttering af ufaglærte, svarer næsten 40 pct., at situationen vil forblive uændret, mens en tilsvarende andel forventer, at det bliver vanskeligere.

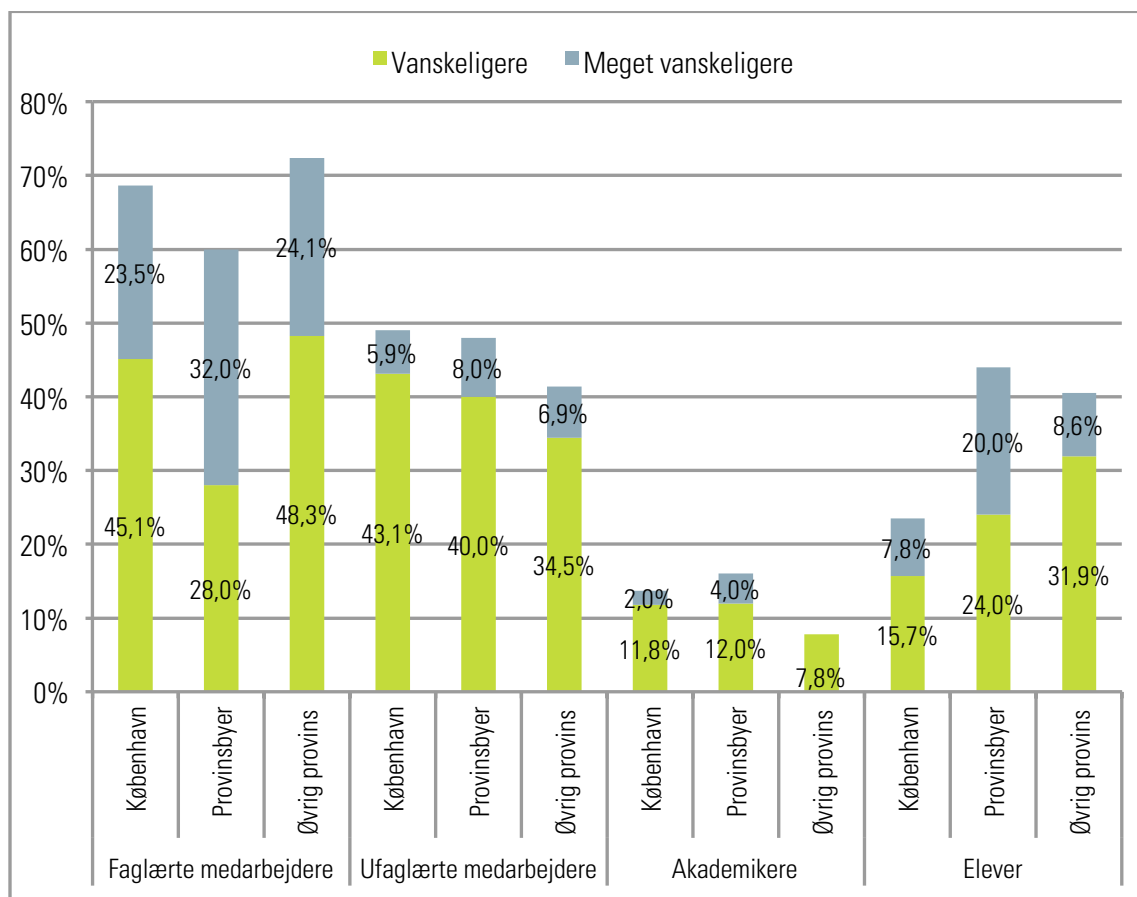
Figur 3: Hvordan forventer du, at det bliver at rekruttere arbejdskraft i de kommende 2-3 år?:



Denne skepsis til fremtidens rekruttering af nødvendig arbejdskraft er gældende for hele landet. Med hensyn til tiltrækning af faglærte medarbejdere er bekymringerne størst i de mindre provinsbyer. Her svarer 72,4 pct., at de forventer, at det om 2-3 år er vanskeligere eller meget vanskeligere at få faglærte.

De københavnske virksomheder er de mest bekymrede, hvad angår fremtidsudsigterne for rekruttering af ufaglærte, mens de større provinsbyer forudser de største udfordringer, når spørgsmålet falder på rekrutteringssituationen for elever de kommende år.

Figur 4: Hvordan forventer du, at det bliver at rekruttere arbejdskraft i de kommende 2-3 år



Baggrund

HORESTA har ved årsskiftet 2017/2018 gennemført en større medlemsanalyse med henblik på at afdække den øjeblikkelige efterspørgsel på landets overnatnings- og restaurantvirksomheder, samt hvilke udfordringer branchen står over for.

Undersøgelsen er gennemført ved brug af et elektronisk spørgeskema. 864 virksomheder har modtaget invitationer til at deltage i undersøgelsen. Heraf har 213 besvaret undersøgelsen, hvilket medfører en svarprocent på 24,7 pct.