

NOVEMBER 2018
ARBEJDSMARKEDKONTOR SYD

Kompetenceefterspørgsel inden for privat service i turismeerhvervet på Fyn

RAPPORT

COWI

NOVEMBER 2018
ARBEJDSMARKEDKONTOR SYD

Kompetenceefterspørgsel inden for privat service i turismeerhvervet på Fyn

RAPPORT

PROJEKTNR.

A114871

DOKUMENTNR.

1

VERSION

2.0

UDGIVELSESDATO

15.11.2018

BESKRIVELSE

Rapport

UDARBEJDET

LILH, NAN

KONTROLLERET

POS

GODKENDT

LILH

INDHOLD

1	Indledning	2
1.1	Hovedkonklusioner/resumé	2
1.2	Baggrund og formål	3
1.3	Metode og datagrundlag	5
2	Arbejdsmarkedet inden for turismeerhvervet	7
2.1	En kort beskrivelse af arbejdsmarkedet inden for turismeerhvervet	7
2.2	Beskæftigede og ledige med tilknytning til turismeerhvervet	15
2.3	Ledige med relation til turismeerhvervet	18
3	Rekrutteringsudfordringer, kompetencekrav og brug af opkvalificering	21
3.1	Rekrutteringsudfordringer	21
3.2	Kompetencekrav	23
3.3	Brugen af opkvalificering	26
4	Input til hvordan man kan styrke udbuddet af arbejdskraft	28
4.1	Kortsigtet perspektiv - opkvalificering af ledige borgere	28
4.2	Langsigtet perspektiv - faglært arbejdskraft	29

BILAG

Bilag A	Oversigt over centrale kompetencekrav i turismeerhvervet
---------	--

1 Indledning

Beskæftigelsen inden for turismeerhvervet i den private servicesektor har været stigende gennem flere år og området forventes fortsat at være et stort vækstområde for Danmark. Samtidig opleves der rekrutteringsudfordringer inden for flere af erhvervets centrale fagområder.

For Arbejdsmarkedskontor Syddanmark og RAR Fyn har COWI udarbejdet denne analyse vedrørende arbejdsmarkedet for turismeerhvervet inden for privat service på Fyn. Analysen vil klarlægge inden for hvilke områder rekrutteringsudfordringerne presser sig mest på, hvilke specifikke kompetencekrav virksomhederne har til jobbene inden for erhvervet og hvordan virksomhederne benytter sig af opkvalificering tilbud.

Analysen er gennemført i perioden september til november 2018.

1.1 Hovedkonklusioner/resumé

Beskæftigelsen inden for turismeerhvervet i den private servicesektor har været stigende gennem flere år, samtidig med at der opleves rekrutteringsudfordringer inden for flere af erhvervets centrale fagområder. Analysen afgrænser sig til brancherne inden for hotel og restauration, attraktioner, udlejning og reservatonsydelse, transport og detailhandel.

Beskæftigelsen og udvikling (2017)

Samlet set beskæftiger turismeerhvervet på Fyn ca. 32.000 personer (december 2017), uden de store sæsonudsving i beskæftigelsen. I hotel- og restaurationsbranchen, som er en af de største brancher i erhvervet, er der på Fyn forventet en stigning i beskæftigelsen på 4,6 pct. fra ultimo 2017 til ultimo 2019.

Rekrutteringsudfordringer

De adspurgte virksomheder oplever store udfordringer ift. at rekruttere faglærte kokke og tjenere, delvise rekrutteringsudfordringer inden for rengøring, turistchauffører og receptionister, og ingen rekrutteringsudfordringer ift. ikke-faglært og specialiseret arbejdskraft. Der er enkelte virksomheder, som har oplevet forges rekrutteringer ift. faglærte kokke og tjenere.

Kompetencekrav

Virksomhederne udtaler, at der udover den faglærte arbejdskraft, i høj grad er et behov for serviceminded generalister, som kan "lidt af det hele". Der er behov for en fleksibel arbejdskraft, der kan varetage flere funktioner og have kompetencer inden for digital markedsføring, ledelse og strategi samt værtskab mv. Se bilag A for kort oversigt over erhvervets kompetencekrav.

Brug af opkvalificeringstilbud

De adspurgte virksomheder inden for erhvervet benytter sig delvist af opkvalificeringskurser. AMU-kurser benyttes næsten udelukkende ift. certifikater, hvor de øvrige udbydere, som leverandører, Destination Fyn, Visit Fyn, Udvikling Fyn, erhvervsskolerne og brancheorganisationer, benyttes til kurser inden for formidling, værtskab, konflikthåndtering, coaching, sikkerhedsstrategi mv.

Styrkelse af udbudet af arbejdskraft

Virksomhederne er enige om, at den faglærte arbejdskraft ikke kan erstattes af en ikke-faglært arbejdskraft – den kan kun suppleres. Derfor har virksomhederne markant større fokus på at styrke rekrutteringsgrundlaget til uddannelserne, end på opkvalificering af ledige. Desuden nævnes det som en reel udfordring, at de der er ledige i dag, kræver en meget stor, og langvarig, indsats fra jobcentrets side ift. at blive klædt på til at kunne arbejde i erhvervet.

AMU-kurser

Der er behov for flere ledelseskompetencer i erhvervet, mere fokus på digital markedsføring, og forretningsudvikling (sikre vækst hele året). Derudover er der behov for at skabe en mere positiv reklame for branchen, som også skal tiltrække flere unge til erhvervsuddannelserne.

Virksomhederne ønsker, at AMU-kurserne i højere grad foregår ude på virksomhederne, tilpasser sig virksomhedernes hverdag, er mere faggruppespecifik og for at undgå at kurserne bliver for teoretiske, skal indholdet på kurserne *altid* udarbejdes i samarbejde med virksomhederne.

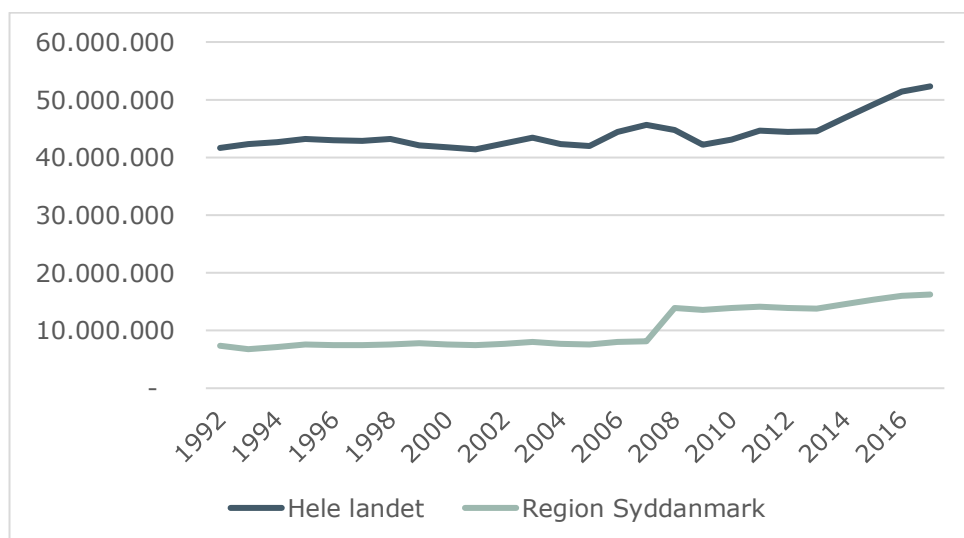
Turismeerhvervet er i høj grad kendetegnet af at have en stor andel af ikke-faglært arbejdskraft. Kun 18 pct. er 50+ årige. Der ligger derfor et stort potentiale ift. at afklare de ikke-faglærte i branchen til at søge ind på de ordinære uddannelser, og herigennem blive faglærte.

Udover de faglige kompetencekrav, har virksomhederne store krav til medarbejdernes servicekompetencer. Kompetencer inden for værtskab og service bliver fremhævet som centrale krav. Jo flere af disse kompetencer, som borgerne har, jo nemmere vil det være at opkvalificere dem fagligt.

1.2 Baggrund og formål

Efter en periode med et forholdsvist stabilt antal overnatninger både på tværs af landet og i Region Syddanmark, er udviklingen for dansk turisme igen begyndt at stige (se figur 1-1). I 2017 blev der registreret 52.3 mio. overnatninger i Danmark, hvoraf over 16 mio. var i Region Syddanmark. Det er det højeste antal overnatninger registreret nogensinde, og en stigning på over 20 pct. på landsplan i forhold til 2010¹.

Figur 1-1 Udvikling i antal overnatninger, både danske og udenlandske turister



Kilde: Danmarks Statistik, TURIST

Med den nationale strategi for turisme fra 2016, er det regeringens mål, at Danmark skal vokse som turismemedestination. Antallet af overnatninger i 2025 skal øges med en tredjedel i forhold til 2015, og omsætningen skal øges fra 97,5

¹ Danmarks Statistik, TURIST.

mia. kr. til 140 mia. kr. i 2025². Dog oplever virksomhederne rekrutteringsudfordringer inden for flere af erhvervets centrale fagområder, hvilket udfordrer vækstpotentialet.

Antallet af personer som gennemfører en erhvervsuddannelse rettet mod turismeerhvervet er faldet over de sidste år. Under årene med økonomisk krise har virksomhederne reduceret antallet af praktikpladser på de relevante erhvervsuddannelser, samtidig med at der gennem mange år, og på tværs af flere uddannelsesretninger, har været en stigende søgning mod gymnasiale uddannelser.

Den ændrede tendens i unges søgning af ungdomsuddannelser er blevet forstærket under den økonomiske krise. Den lavere uddannelsesaktivitet betyder, at udbuddet af arbejdskraft – dvs. antallet af personer med de relevante uddannelser – er faldende, samtidig med at beskæftigelsen inden for turismeerhvervet er stigende. Det skaber nogle tydelige rekrutteringsudfordringer inden for erhvervet, særligt fagområderne inden for hotel- og restaurationsbranchen er udfordret.

Analysens formål er at undersøge rekrutteringsudfordringerne nærmere, samt belyse hvor der især forventes jobåbninger og rekrutteringsproblemer inden for branchen samt hvilke kompetencekrav der stilles til arbejdskraften inden for de enkelte fagområder /stillingsbetegnelser når ledige skal kunne træde ind i branchen/faget. Det gælder både sociale og faglige kompetencer.

1.2.1 Brancheafgrænsning

Turismeerhvervet går på tværs af brancher i den private servicesektor, og dækker alt fra transport og handel til hotel- og restauration. Nærværende analyse afgrænser sig til følgende brancher:

- > Hotel og restauration, bl.a. campingpladser, hoteller og restauranter
- > Attraktioner, bl.a. museer og historiske monumenter
- > Udlejning og reservationsydelse, bl.a. rejsebureauer, feriehusudlejning
- > Transport, bl.a. turismekørsel og bustransport
- > Detailhandel, bl.a. butikker

Afgrænsningen følger Dansk Industris afgrænsning af erhvervet³, dog er detailhandel inddraget i denne analyse, da en øget turisme ligeledes må forventes at medføre en stigning i butiks- og detailhandel.

Som en delmængde af den private servicesektor, berører turismeerhvervet altså flere forskellige brancher i sektoren. Brancheafgrænsningen skal derfor anskues med det forbehold, at der i nogle turismerelaterede brancher, som f.eks. transport, kan være dele af beskæftigelsen som i udgangspunktet ikke er direkte relateret til turisme, ligesom nogle brancher i andre sektorer end i den private servicesektor kan levere varer eller tjenester med henblik på turisme (f.eks. kultur og fritid).

² Den Nationale Strategi for Dansk Turisme, september 2016.

³ Beskæftigelsesanalyse for turisme, Dansk Industri, januar 2018

1.3 Metode og datagrundlag

Analysen består af både en kvantitativ og en kvalitativ del. Den kvantitative analyse beskriver bl.a. udviklingen i beskæftigelsen og ledigheden for de primære faggrupper inden for erhvervets brancher. Den kvantitative del af analysen er gennemført ved brug af data fra Danmarks Statistik, DREAM databasen, uddannelsesregistre og befolkningsstatistik. Nyeste data er anvendt, og går frem til december 2017.

Den kvalitative del af analysen omfatter et indledende interview med Dansk Kyst- og Naturturisme omkring deres strukturfonsprojekt "Danske Turismekompetencer", et fokusgruppeinterview med to jobcentre, to uddannelsesinstitutioner, Dansk Erhverv og Food Fyn samt 20 kvalitative interviews med lokale virksomheder inden for turismeerhvervet på Fyn.

Den kvalitative analyse vil blive struktureret via tre klynger af brancher/stillingsbetegnelser:

- > Hotel og restauration (kok, tjener, receptionist og rengøring)
- > Attraktioner og museer (front-, butiks- og servicepersonale samt specialiseret arbejdskraft)
- > Transport og rejsebureau (turistchauffør og salg af rejser).

1.3.1 Faggrupper inden for turismeerhvervet

Som nævnt ovenfor, vil den kvantitative analyse bl.a. beskrive udviklingen i ledighed og beskæftigelse for de relevante faggrupper inden for erhvervets brancher. For at se på hvilke faggrupper der kendetegner turismeerhvervet (udover de åbenlyse faggrupper tjener/kok) har vi via et udtræk af beskæftigelsen inden for de fem brancher (hotel- og restauration, udlejning og reservationsydelse, attraktioner, transport og detailhandel), fundet frem til, hvilke øvrige faggrupper som dominerer erhvervet.

Hertil har vi tilføjet de faggrupper som har en stor andel af 60+ årige, da det må formodes, at denne gruppe vil forlade arbejdsmarkedet de kommende år og betyde et stort rekrutteringsbehov. De faggrupper som præger turismeerhvervet, og som vil være vores genstandsfelt i den kvantitative kortlægning er⁴:

- > Kokke
- > Tjenere
- > Auto, skibsmekanikere mv.
- > Detailhandelsuddannelse
- > Kontoruddannelse
- > Social og sundhedsuddannelse
- > Ikke-faglærte

⁴ Faggrupperne er udvalgt på baggrund af, at have mindst 300 beskæftigede i erhvervet som har været ansat i erhvervet i mindst 2 år, og hvor mindst 10 pct. af de beskæftigede er over 60 år.

Udtrækket viser, at mange ansatte i erhvervet er ikke-faglærte og/eller har uafsluttede uddannelser bag sig, og derudover at mange bliver ansat i turismeerhvervet efter en del jobskifte (hvilket f.eks. forklarer de beskæftigede med en social- og sundhedsuddannelse bag sig).

2 Arbejdsmarkedet inden for turismeerhvervet

I dette afsnit kortlægges og beskrives arbejdsmarkedet inden for turismeerhvervet i den private servicesektor på Fyn. Der gives et billede af de seneste års udvikling i beskæftigelsen i erhvervet, den forventede udvikling inden for de kommende to år, tilgang og afgang til de udvalgte faggrupper inden for erhvervet samt de seneste års udvikling i ledigheden blandt personer i arbejdsstyrken, der har haft beskæftigelse inden for turismeerhvervet i privat service inden for de sidste tre år. Desuden gives der en kort beskrivelse af, hvad der kendetegner de beskæftigede og de ledige inden for turismeerhvervet.

2.1 En kort beskrivelse af arbejdsmarkedet inden for turismeerhvervet

Inden for turisme skelnes der generelt mellem tre forskellige forretningsområder: Storbyturisme, Kyst- og naturturisme samt Erhvervs- og mødeturisme. I alt 45,3 mia. kr. af det samlede turismeforbrug på 97,5 mia. kr. i 2015 kan henføres til Kyst- og naturturismen i Danmark – heraf blev to tredjedele af forbruget foretaget vest for Storebælt. 60 pct. af al omsætning stammer fra danske turister, mens de resterende 40 pct. stammer fra udenlandske turisternes forbrug i Danmark⁵. I tabellen herunder ses den samlede turismeomsætning for 2015 fordelt på regioner.

Tabel 2-1 Omsætning inden for turismeerhvervet, tal fra 2015

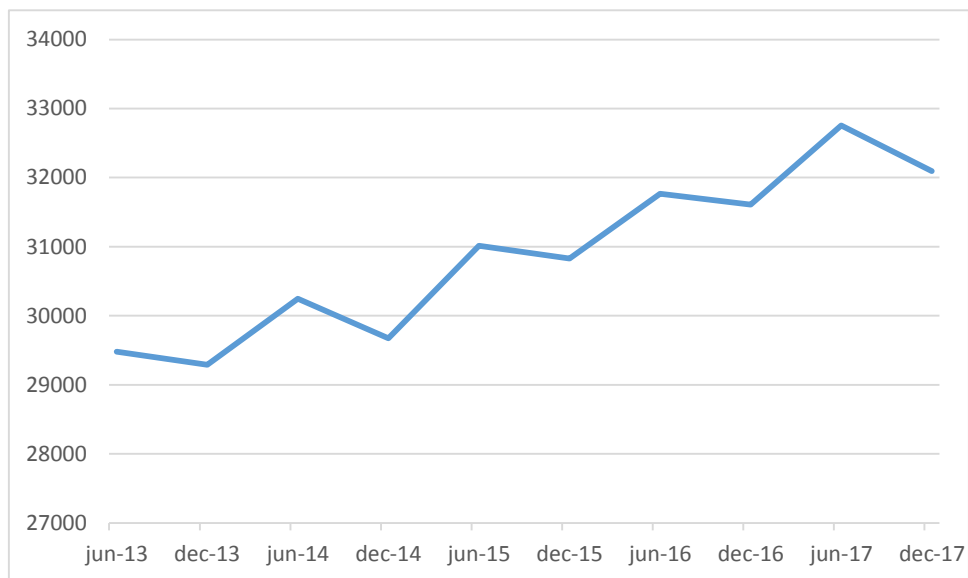
	Turismeomsætning (mio.kr.)	Forbrugets fordeling (pct.)	Turismeandel (pct. af samlet økonomi)
Region Hovedstaden	39.876	41 %	2,0 %
Region Syddanmark	19.323	20 %	1,9 %
Region Midtjylland	16.848	17 %	1,6 %
Region Nordjylland	11.114	11 %	2,4 %
Region Sjælland	10.329	11 %	2,0 %
Hele landet	97.490	100 %	1,9 %

Kilde: Det Nationale Turisforum – statusanalyse af turismens udvikling og konkurrenceevne, januar 2018.

⁵ Det Nationale Turisforum – statusanalyse af turismens udvikling og konkurrenceevne, januar 2018.

Som man kan se af figur 3-1 herunder, er beskæftigelse i de kortlagte brancher steget jævnt siden 2013, fra 29.500 i juni 2013 til knap 33.000 i juni 2017. Som det også fremgår af figuren, så varierer beskæftigelsen fra sommer til vinter. Hvor antallet af beskæftigede i juni 2017 var 32.755, faldt beskæftigelsen til 32.092 i december 2017. Der er altså ikke tale om en stor variation.

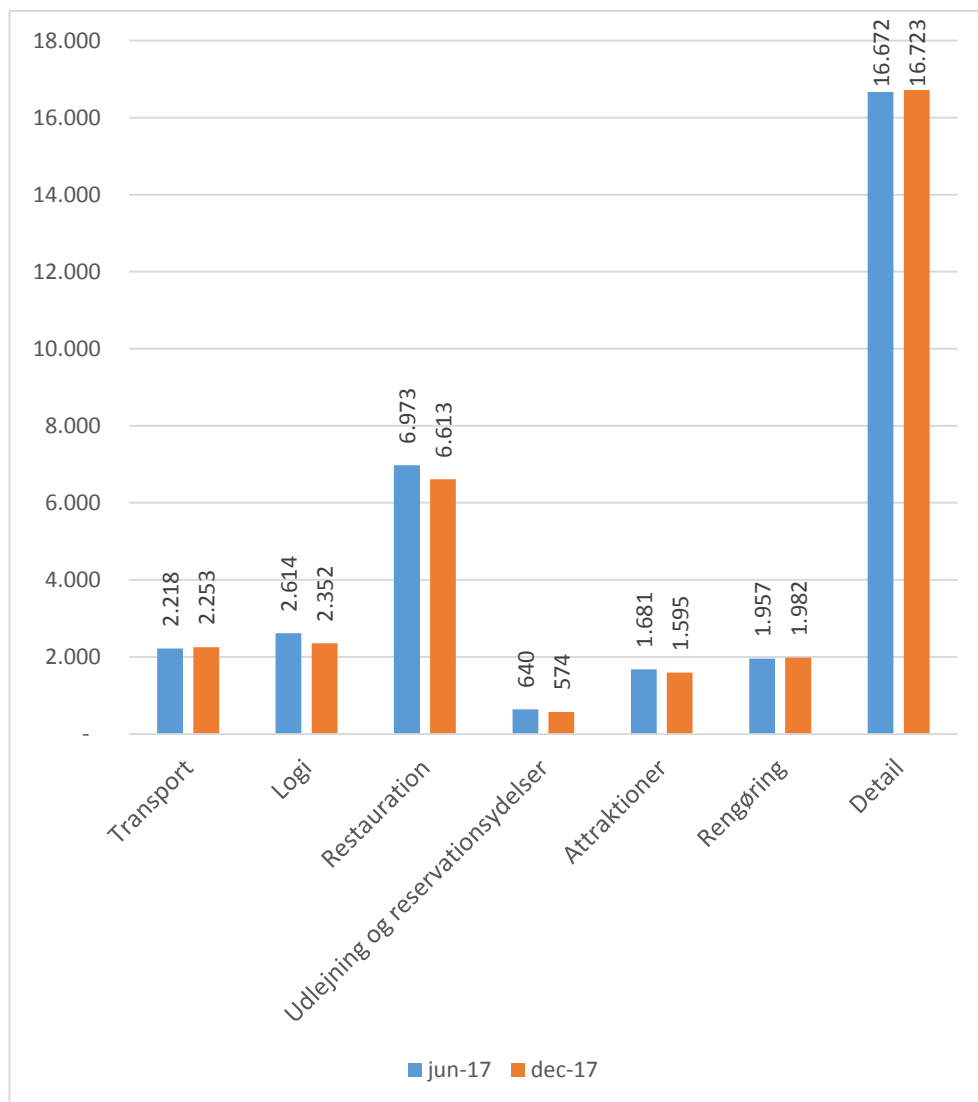
Figur 2-1 De seneste års udvikling i antallet af beskæftigede inden for turismeerhvervene på Fyn.



Kilde: COWI's analyser baseret på DREAM-databasen. December og juni er udvalgt som gennemsnitlige måneder for sommer- og vintersæson.

Som det fremgår af Figur 3-2 herunder, er det især restauration og logi, som repræsenterer sæsonvariationen. De øvrige brancher oplever ikke markante udsving i beskæftigelsen fra december til juni.

Figur 2-2: *Antallet af beskæftigede i brancherne inden for turismeerhvervet på Fyn – juni 2017 og december 2017*



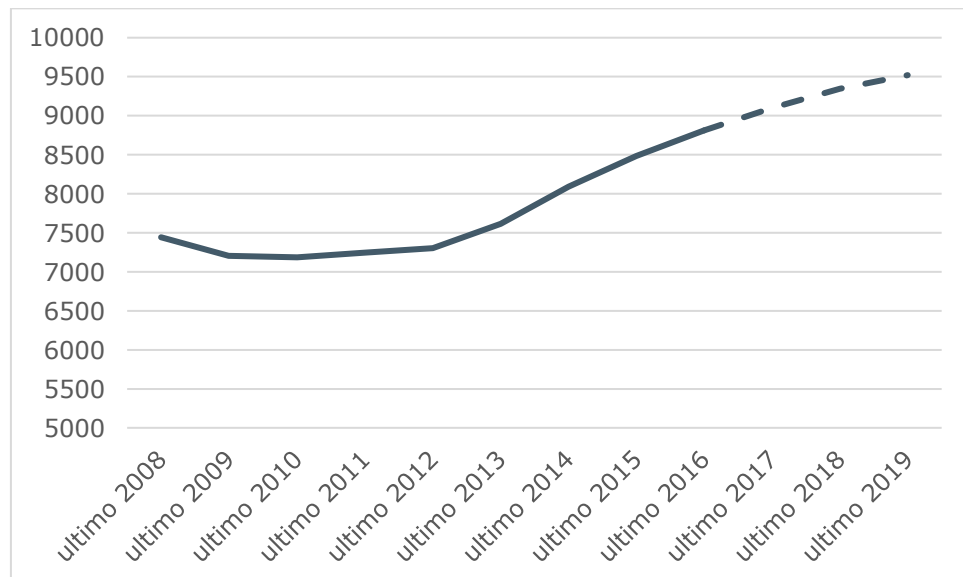
Kilde: COWI's analyser baseret på DREAM-databasen.

2.1.1 Udvikling i beskæftigelsen

Styrelsen for Arbejdsmarked og Rekruttering offentliggør løbende fremskrivninger af beskæftigelsen fordelt på brancher og RAR områder. Fremskrivningen foretages på brancheniveau (37 brancher) og er fordelt på fem sektorer. Beskæftigelsen i den private servicesektor, hvori turismeerhvervet ligger, udgør 40 pct. af den samlede beskæftigelse på Fyn – på landsplan udgør den 44 pct. Turismeerhvervet går på tværs af brancher i den private servicesektor, og udgør altså ikke en selvstændig branche i fremskrivningen.

Ifølge Dansk Industri, udgør hotel- og restaurationsbranchen 60 pct. af hele turismeerhvervet på landsplan⁶. Som figuren herunder viser, forventer STAR at beskæftigelsen i hotel- og restaurationsbranchen på Fyn, vil stige med 4,6 pct. fra ultimo 2017 til ultimo 2019⁷. Ifølge denne fremskrivning vil beskæftigelsen for hotel- og restaurationsbranchen fortsætte sin beskæftigelsesmæssige stigning.

Figur 2-3 Udvikling for beskæftigelsen i hotel- og restaurationsbranchen på Fyn (historisk udvikling og fremskrivning)



Kilde: Danmarks Statistik og STAR.

2.1.2 Udviklingen i ledigheden blandt arbejdskraft med erfaring fra turismeerhvervet

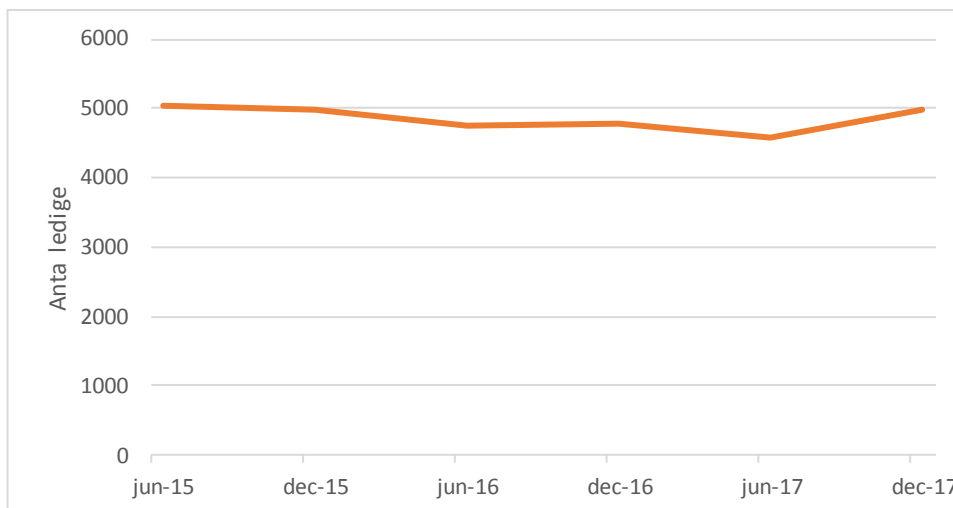
Ledigheden har været faldende blandt arbejdskraft med aktuel erfaring fra turismeerhvervene, dvs. arbejdskraft med bopæl på Fyn, der har haft beskæftigelse inden for turismeerhvervet i perioden fra juni 2015 til juni 2017. Hvor der i uge 24 i juni 2015 var godt 5.000 ledighedsberørte med aktuel erfaring, var dette tal faldet til knapt 4.600 i samme uge i 2017 svarende til et fald på 9 % (Figur 2-4).

⁶ Beskæftigelsesanalyse for turisme, Dansk Industri, januar 2018 (Heri medregnet brancherne: Transport, Logi, Restauration, Udlejning og reservationsydelser samt Attraktioner).

⁷ STARs beskæftigelsesprognose (oktober 2018)

Antallet af ledighedsberørte steg imidlertid fra juni til december 2017, hvor der igen var ca. 5.000 ledighedsberørte. Faldet i ledigheden siden 2015, er blevet udvasket fra juni til december 2017.

Figur 2-4: *Udviklingen i ledigheden blandt arbejdskraft på Fyn med aktuel erfaring fra turismeerhvervet.*

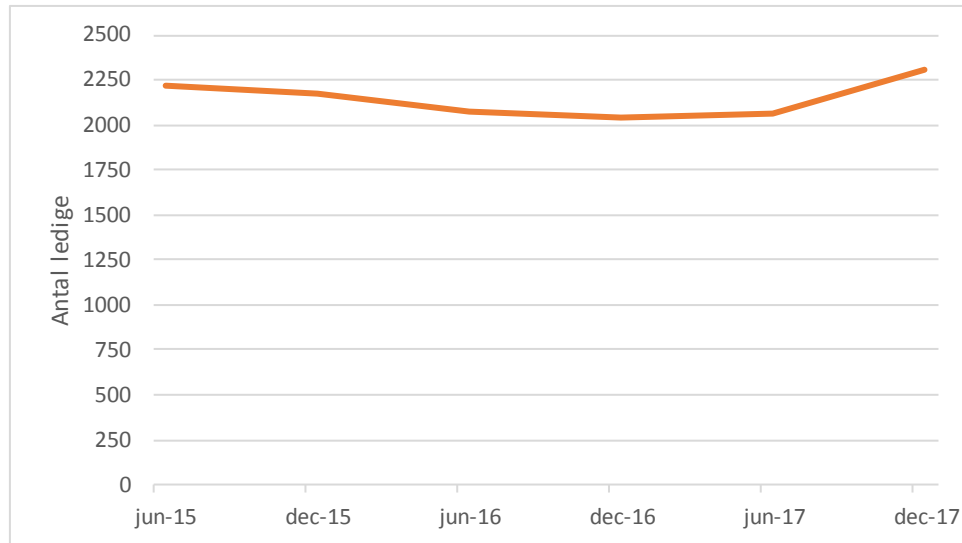


Note: Aktuel erfaring er defineret som beskæftigelse i branchen inden for de sidste 3 år før det viste tidspunkt. Ledigheden i juni er opgjort som antal ledighedsberørte i uge 24. Ledigheden i december er opgjort som antal ledighedsberørte i uge 50. Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistrene i Danmarks Statistik.

I det følgende belyses den tilsvarende udvikling blandt ikke-faglærte, kokke, tjenerne og detailhandelsuddannede.

Udviklingen blandt de ikke-faglærte med aktuel erfaring fra turismeerhvervet ligner udviklingen blandt alle faggrupper, samlet set. Ledigheden – målt som antallet af ledighedsberørte – har været faldende fra uge 24 2015 (godt 2.200) til den tilsvarende uge i 2017, hvor antallet var knapt 2.100. Det svarer til et fald på 7 % i denne periode. Herefter er antallet af ledighedsberørte imidlertid steget til godt 2.300, så der i den samlede periode fra 2015 til 2017 var tale om en stigning i ledigheden (Figur 2-5).

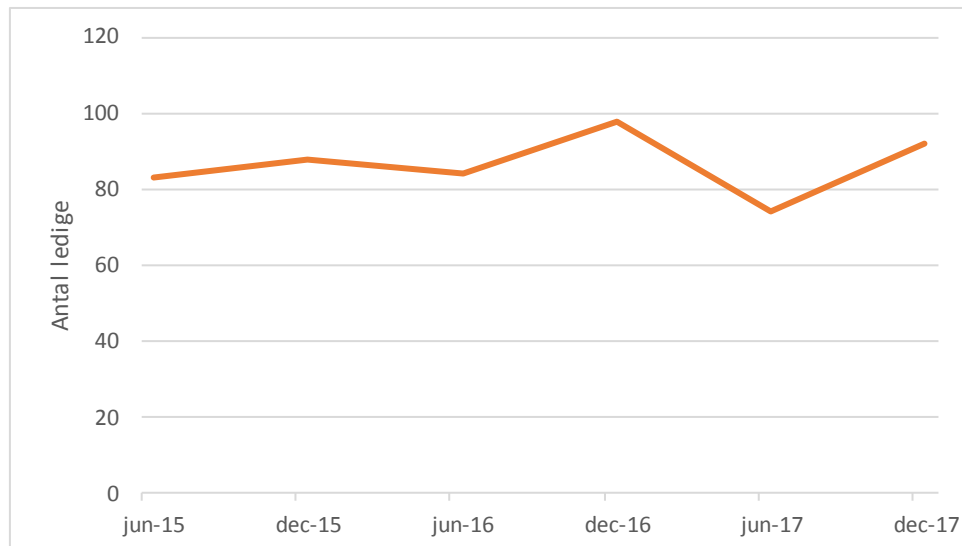
Figur 2-5: *Udviklingen i ledigheden blandt ikke-faglærte på Fyn med aktuel erfaring fra turismeerhvervet.*



Note: Ikke-faglærte er defineret som borgere, hvis højst fuldførte uddannelse ult. oktober 2017 var grundskole, gymnasial eller adgangsgivende uddannelse eller uoplyst uddannelse. Se Figur 2-4 for yderligere forklaring af figuren. Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistre i Danmarks Statistik.

Antallet af ledighedsberørte kokke pr. uge har i hele perioden fra juni 2015 til december 2017 svinget omkring 85 personer med en tendens til lidt større sæsonudsving i slutningen end i starten af perioden. I uge 50 i december 2017 var godt 90 kokke berørt af ledighed i mindst en dag.

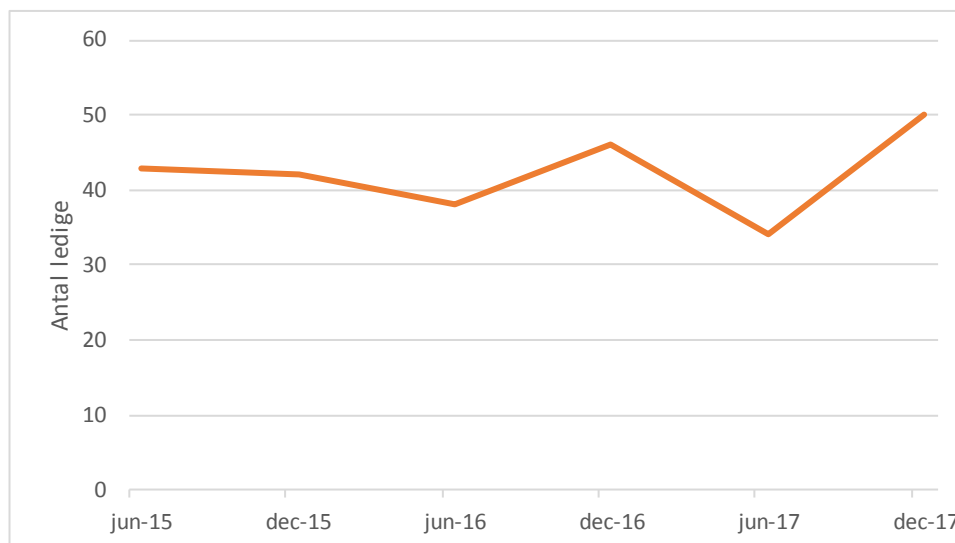
Figur 2-6: *Udviklingen i ledigheden blandt kokke på Fyn med aktuel erfaring fra turismeerhvervet.*



Note: Kokke er defineret som borgere, hvis højst fuldførte uddannelse ult. oktober 2017 var kok. Se Figur 2-4 for yderligere forklaring af figuren. Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistre i Danmarks Statistik.

Antallet af ledighedsberørte tjenere på Fyn med aktuel erfaring fra turismeerhvervet har svinget omkring 45 personer i perioden fra uge 24 2015 til uge 50 2017 – med tendens til større sæsonudsving i slutningen af perioden end i starten. I uge 50 2017 var 50 tjenere ledighedsberørte (Figur 2-7).

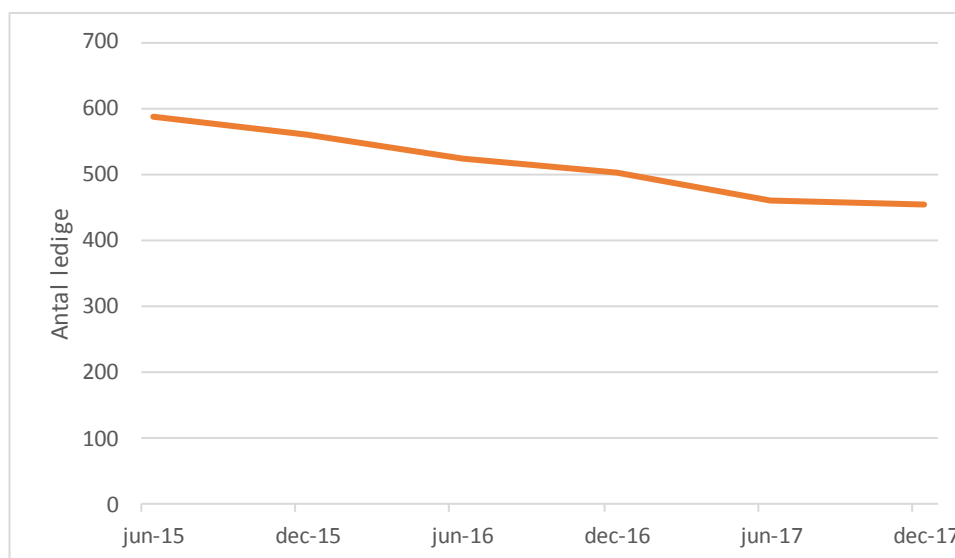
Figur 2-7: *Udviklingen i ledigheden blandt tjenere på Fyn med aktuell erfaring fra turismeerhvervet.*



Note: Tjenere er defineret som borgere, hvis højst fuldførte uddannelse ult. oktober 2017 var tjener. Se Figur 2-4 for yderligere forklaring af figuren. Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistre i Danmarks Statistik.

Ledigheden har været faldende blandt detailhandelsuddannede på Fyn med aktuell erfaring fra turismeerhvervet. I uge 24 2015 var antallet af ledighedsberørte med en erhvervsfaglig uddannelse inden for detailhandel knapt 600. Dette antal var i uge 50 2017 faldet til godt 450 personer svarende til et fald på 22 % (Figur 2-8).

Figur 2-8: *Udviklingen i ledigheden blandt detailhandelsuddannede på Fyn med aktuell erfaring fra turismeerhvervet.*



Note: Detailhandelsuddannede er defineret som borgere, hvis højst fuldførte uddannelse ult. oktober 2017 var en erhvervsfaglig uddannelse inden for detailhandelsområdet. Se Figur 2-4 for yderligere forklaring af figuren. Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistre i Danmarks Statistik.

2.1.3 Tilgang og afgang

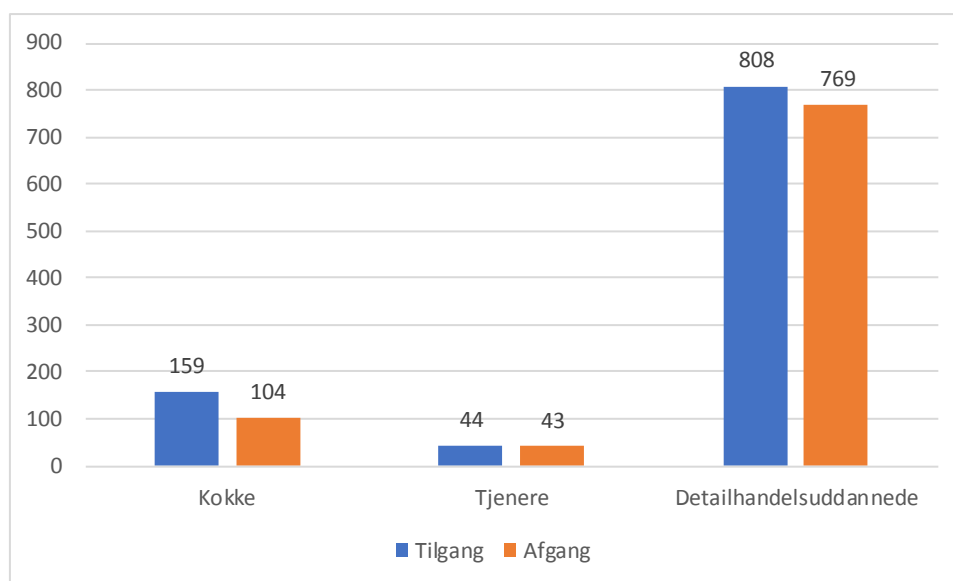
For at få et indtryk af tilgangen og afgangen til og fra udvalgte faggrupper, har vi foretaget en særlig analyse af dette spørgsmål.

Tallene i dette afsnit kan ikke sammenlignes med tallene i forrige afsnit, idet vi i dette afsnit analyserer *hele* tilgangen og *hele* afgangen fra faggruppen, uanset om den pågældende arbejdskraft har aktuell erfaring turisme eller ej.

Resultaterne er vist i den følgende figur, og viser tilgang til og afgang fra arbejdsstyrken i 2016⁸.

Som det fremgår af figuren herunder, var tilgangen til arbejdsstyrken på Fyn i 2016, større end afgangen blandt kokke og blandt detailhandelsuddannede, mens tilgangen svarede til afgangen blandt tjenere. Ifølge Arbejdsmarkedsbalancen er der mangel på kokke på Fyn. Det er derfor et godt tegn, at tilgangen var større end afgangen i 2016. Med beskæftigelsesprognosen taget i betragtning, tyder det dog fortsat på at der vil være rekrutteringsudfordringer fremadrettet, og at den øgede tilgang altså ikke vil være tilstrækkelig.

Figur 2-9: Tilgang og afgang fra arbejdsstyrken i 2016 af uddannede inden de viste faggrupper



Note: *Tilgang til arbejdsstyrken* er defineret som: Borgere der indgår i arbejdsstyrken i landsdelen ult. nov. i året og har den pågældende uddannelse (højst fuldførte), som enten er flyttet til landsdelen, har fuldført den pågældende uddannelse i året, eller er tilgået arbejdsstyrken i løbet af året af andre årsager. *Afgang fra arbejdsstyrken* er defineret som: Borgere der indgik i arbejdsstyrken i landsdelen ult. nov. året før og havde den pågældende uddannelse (højst fuldførte), som enten er flyttet fra landsdelen i løbet af året eller er afgået fra arbejdsstyrken af andre årsager. Kilde: COWIs analyser af befolkningsstatistikregisteret, den registerbaserede arbejdsstyrkestatistik og uddannelsesregistre i Danmarks Statistik.

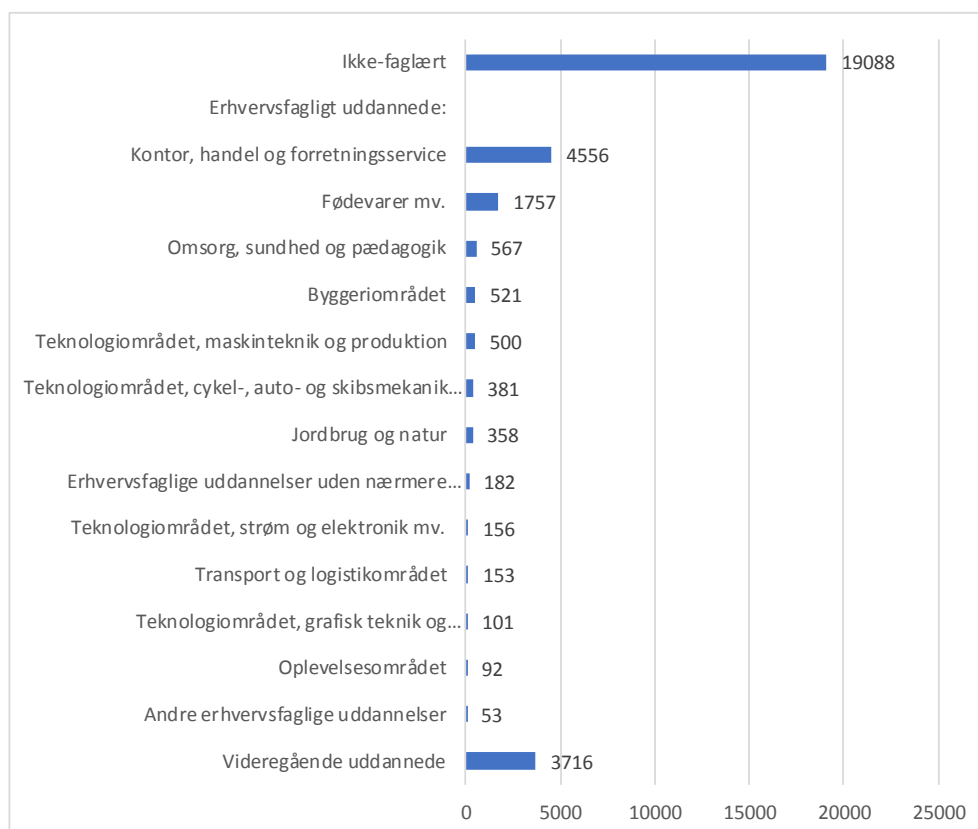
⁸ Danmarks Statistiks nyeste tal vedr. antallet af nyuddannede i hele kalenderåret stammer vedrører 2016.

2.2 Beskæftigede og ledige med tilknytning til turismeerhvervet

Alt i alt var der ifølge DREAM-databasen beskæftiget knapt 32.200 lønmodtagere inden for turismeerhvervet på Fyn i april 2018. Heraf var 54 % kvinder. 22 % var 50 år og derover. 92 % havde dansk statsborgerskab, 4 % havde statsborgerskab i et andet vestligt land og 5 % havde statsborgerskab i et ikke-vestligt land.

En meget stor del af de beskæftigede lønmodtagere - knapt 19.100 svarende til 59 % af de beskæftigede - var ikke-faglærte (Figur 2-10). Knapt 9.400 - svarende til 29 % - havde en erhvervsfaglig uddannelse, og 3.700 havde en videregående uddannelse (12 %). Lønmodtagere uddannet inden for kontor, handel og forretningsservice udgjorde 14 % af de beskæftigede. Det samme gjaldt lønmodtagere uddannet inden for fødevarer mv. (5 %). I figuren herunder ses den totale fordeling af beskæftigede inden for erhvervet.

Figur 2-10: Beskæftigede inden for turismeerhvervet på Fyn i april 2018 opdelt efter uddannelsesområder.

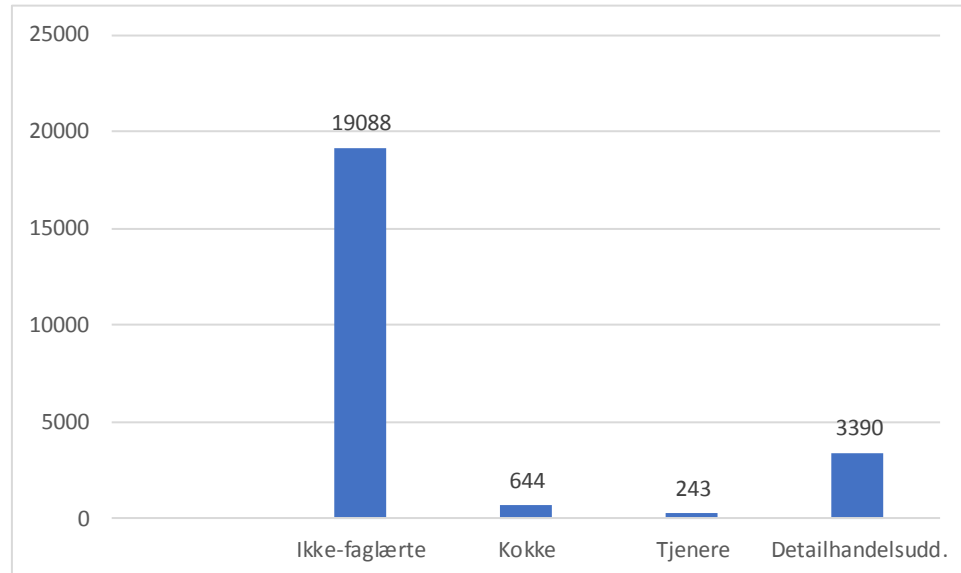


Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistre i Danmarks Statistik.

Figur 3-11 understreger ligeledes den markant store andel af ikke-faglærte i erhvervet. Det er dels unge, som er i branchen midlertidigt inden påbegyndelse af uddannelse, eller som er deltidsansatte under uddannelsen, og dels andre aldersgrupper med ingen/eller uafsluttet uddannelse bag sig.

Det antages derfor, at der er et stort potentiale for opkvalificering fra ikke-faglært til faglært, blandt denne målgruppe.

Figur 2-11: *Beskæftigede inden for turismeerhvervet på Fyn i april 2018 inden for udvalgte faggrupper*



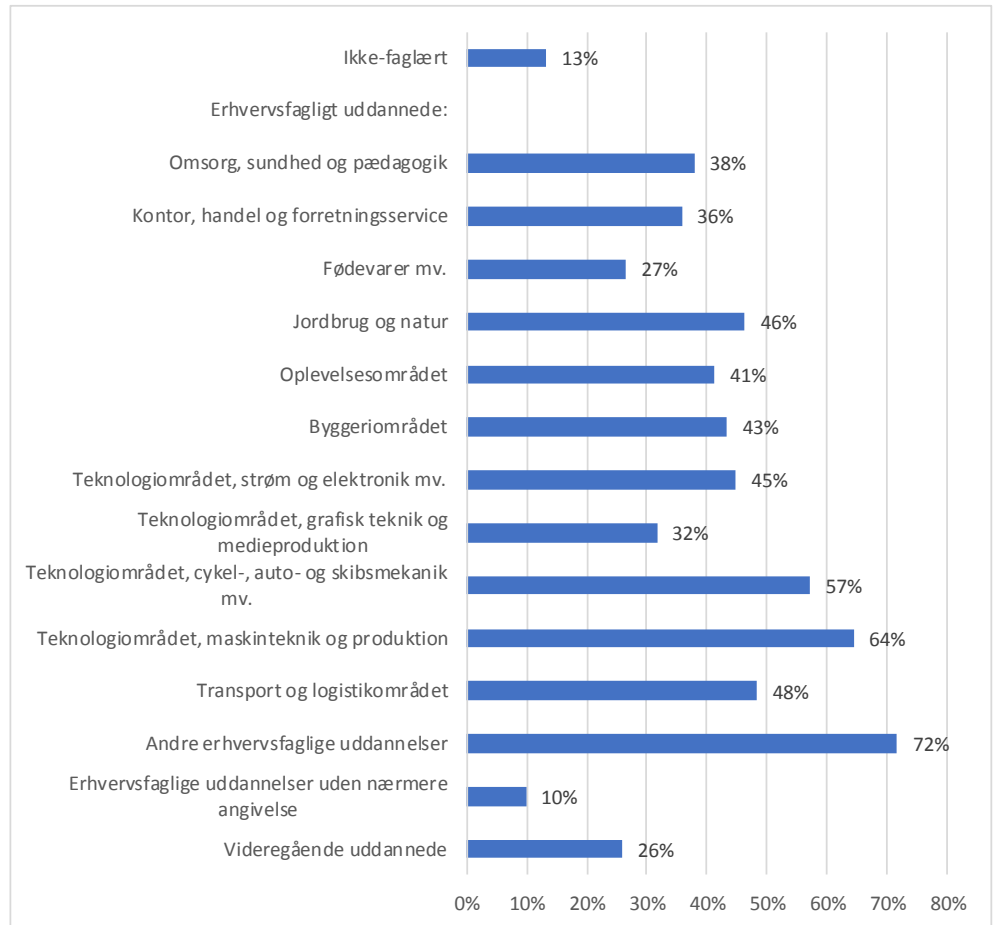
Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistrene i Danmarks Statistik.

Figur 2-12 viser hvor mange af de beskæftigede, der er 50 år og derover. Andelen af 50+ årige ikke-faglærte er forholdsvis lav (13 %), jf. antagelsen fra tidligere om at en stor del er unge under eller imellem uddannelser.

Andelen er høj blandt ansatte med en uddannelse inden for områderne:

- > Andre erhvervsfaglige uddannelser (71 %)
- > Maskinteknik og produktion (64 %)
- > Cykel, auto- og skibsmekanik mv. (57 %)
- > Transport- og logistikområdet (48 %)
- > Jordbrug og natur (46 %)
- > Strøm og elektronik (45 %)
- > Byggeriområdet (43 %)
- > Oplevelsesområdet (41 %)
- > Omsorg, sundhed og pædagogik (38 %)

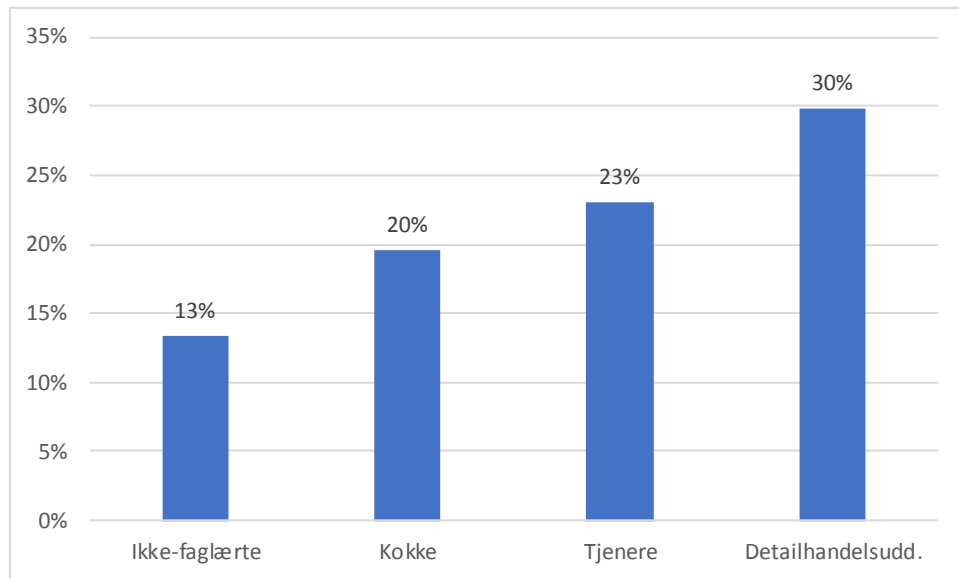
Figur 2-12: *Andel af de beskæftigede inden for turismeerhvervet på Fyn i april 2018, der er 50 år og derover. Opdelt efter uddannelsesområder.*



Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistrene i Danmarks Statistik.

Som det ses af Figur 2-13, herunder, er andelen af 50+ årige relativt lav blandt kokke, tjenere og detailhandelsuddannede. Inden for disse områder må afgang på grund af alder derfor ventes at være relativt beskednen i de kommende år.

Figur 2-13: Andel af de beskæftigede inden for turismeerhvervet på Fyn i april 2018, der er 50 år og derover. Udvalgte faggrupper.



Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistrene i Danmarks Statistik.

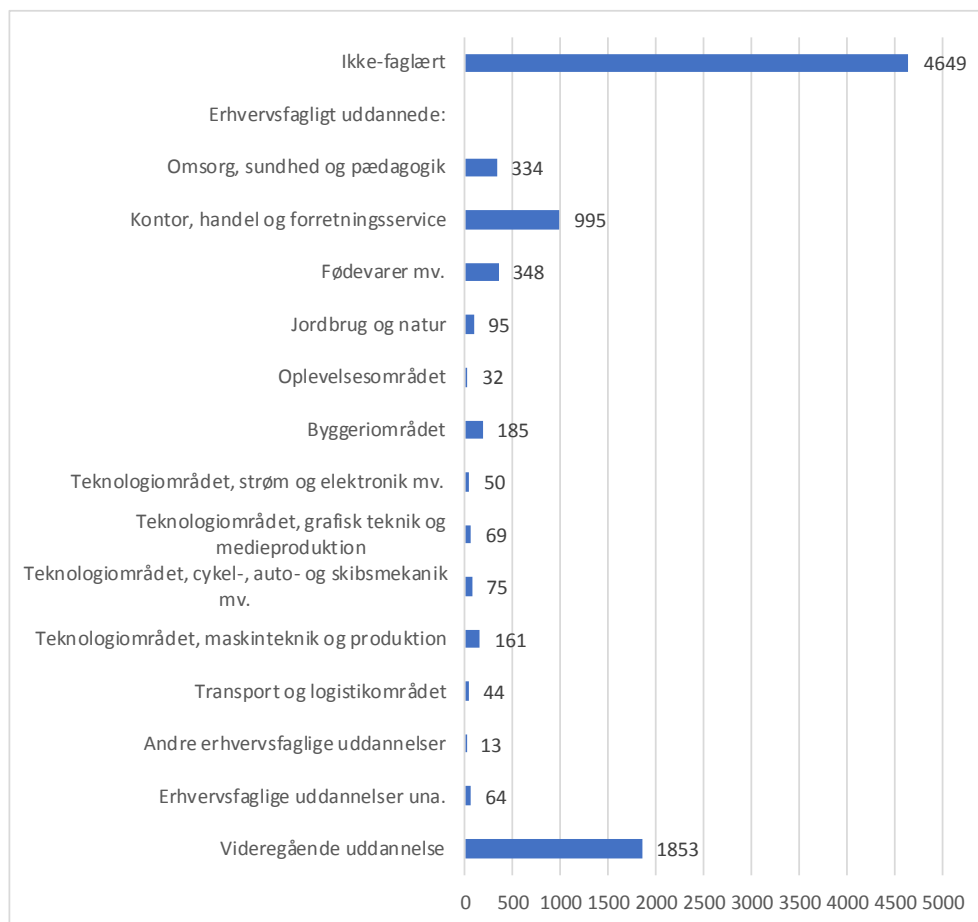
2.3 Ledige med relation til turismeerhvervet

Der var knapt 9.000 ledighedsberørte ledige på Fyn i uge 16 2018 (april), der inden for de sidste 10 år havde været beskæftiget inden for turismeerhvervet.

De to følgende figurer viser disse ledige opdelt efter uddannelsesområder. Som det fremgår af Figur 3-14, var de tre største grupper:

- > Ikke-faglærte (godt 4.600)
- > Ledige med videregående uddannelse (ca. 1.850)
- > Ledige med erhvervsfaglig uddannelse inden for kontor, handel og forretningservice (ca. 1.000)

Figur 2-14: Ledighedsberørte på Fyn i uge 16 2018, som inden for de sidste 10 år har været beskæftiget inden for turismeerhvervet. Opdelt efter uddannelsesområder.

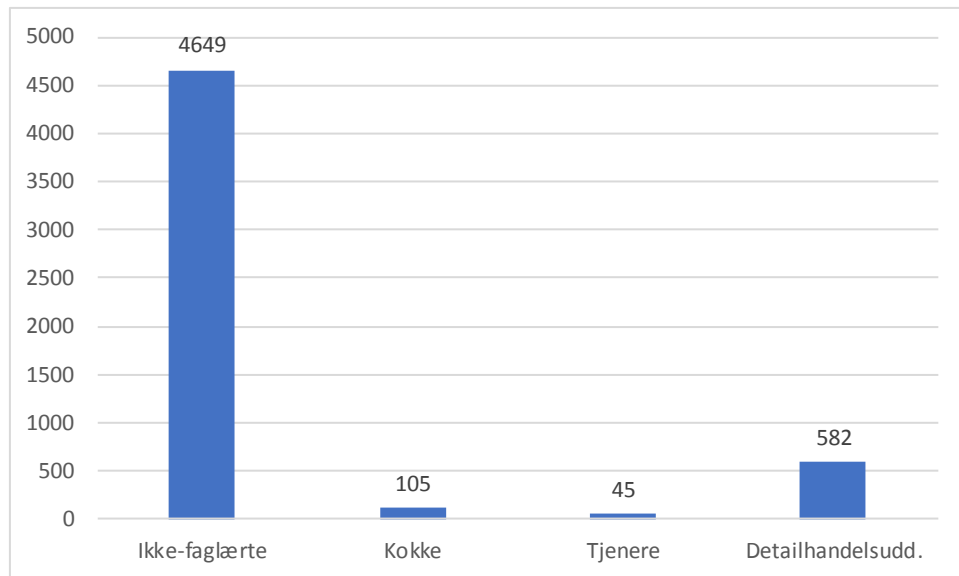


Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistre i Danmarks Statistik.

Derudover var 54 % af de ledige kvinder. 40 % var under 30 år, og kun 18 % var 50 år og derover. 65 % af de ca. 9.000 ledige med relation til turismeerhvervet havde mere aktuell erfaring fra turisme, idet de havde arbejdet inden for erhvervet inden for de sidste 5 år.

Figur 3-15 viser antallet af ledighedsberørte kokke, tjenere og uddannede inden for detailhandel i uge 16 2018, som inden for de sidste 10 år har været beskæftiget inden for brancherne i turismeerhvervet. Som beskrevet, er det et øjebliksbillede og tallene siger derfor intet om hvor længe de pågældende har været ledige. Tallene understreger de udfordringer virksomhederne oplever, ift. at rekruttere faglærte kokke og tjenere.

Figur 2-15: Ledighedsberørte på Fyn i uge 16 2018, som inden for de sidste 10 år har været beskæftiget inden for turismeerhvervet. Udvalgte faggrupper.



Kilde: COWIs analyser af DREAM-databasen og uddannelsesregistre i Danmarks Statistik.

3 Rekrutteringsudfordringer, kompetencekrav og brug af opkvalificering

I dette afsnit beskrives virksomhedernes behov for rekruttering af arbejdskraft, deres erfaring med rekruttering mv. samt virksomhedernes forventninger og krav til kompetencer hos arbejdskraften inden for turismeerhvervet i den private servicesektor. Derudover vil afsnittet redegøre for, i hvilken grad de adspurgte virksomheder benytter sig af opkvalificering, og give deres input til hvordan udbuddet af arbejdskraft bedst kan styrkes i erhvervet.

Afsnittet samler viden fra STAR's Arbejdsmarkedsbalance samt fra den kvalitative dataindsamling som er gennemført under analysearbejdet, herunder både input fra brancheorganisationer og fra virksomheder i erhvervet.

3.1 Rekrutteringsudfordringer

Der opleves mangel på faglært arbejdskraft på tværs af hele turismeerhvervet (primært kokke og tjenere). Der opleves tilmed forgæves rekrutteringer inden for kokkefaget.

På trods af, at mange stillinger i turismeerhvervet varetages af ikke-faglært arbejdskraft, har virksomhederne ofte nogle forventninger til arbejdskraften, som betyder, at der i nogle tilfælde også kan være rekrutteringsudfordringer med hensyn til ikke-faglært arbejdskraft. Det gælder især kompetencer ift. service og værtskab, men kan også være forventninger til arbejdskraftens mobilitet eller fleksibilitet i forhold til varierende arbejdstid. Virksomhederne oplever dog ikke forgæves rekrutteringer, når det kommer til ikke-faglært arbejdskraft.

Unge studerende fra Syddansk Universitet og gymnasierne på Fyn er en stor rekrutteringskilde for virksomhederne, når der søges ikke-faglært arbejdskraft. I de større byer, opleves det derfor ikke som en udfordring at rekruttere ikke-faglært arbejdskraft, mens det i de mindre byer – længere væk fra universitetet og gymnasierne – kan være svært for virksomhederne at rekruttere ikke-faglært arbejdskraft. Denne udfordring gælder i et vist omfang også for faglært arbejdskraft.

3.1.1 Hotel og restauration (kok, tjener, receptionist og rengøring)

Arbejdsmarkedsbalancen viser, at der på Fyn er gode jobmuligheder for både tjenere og rengøringsassistenter, mindre gode jobmuligheder for receptionister, mens der er mangel på arbejdskraft inden for kokkefaget.

De adspurgte virksomheder fortæller et lignende billede. Dog opleves der også udfordringer ift. at rekruttere faglærte tjenere. Denne stilling kan, i højere grad end kokkefaget, varetages af ikke-faglært arbejdskraft, hvorfor der ikke opleves forgæves rekrutteringer.

Der opleves delvise rekrutteringsudfordringer på rengøringsområdet og inden for receptionister. De større hoteller har ofte studerende eller udenlandsk arbejdskraft ansat på deltid, hvor de mindre virksomheder (som f.eks. campingpladser) ofte slår rengøringsfunktionen sammen med andre jobfunktioner, som butiksbetjening og generel service. Dog kan det i det hele taget være svært at rekruttere både faglært og ikke-faglært arbejdskraft til de mindre byer, herunder også inden for rengøringsområdet.

De adspurgte virksomheder, oplever ikke rekrutteringsudfordringer når det kommer til ikke-faglært arbejdskraft. Flere virksomheder udtaler dog, at de ville ønske at der var flere ansøgere, men at det stort set altid lykkes dem at finde medarbejdere. Virksomhederne oplever altså ikke forgæves rekrutteringer.

Personalet i et restaurantkøkken er ofte et fast team. Det betyder, at når en køkkenchef i en større restaurant beslutter at opsiges en ansættelse, kan vedkommende sagtens finde på at tage hele køkkenholdet med sig. Det kan lægge et større pres på rekrutteringssituationen i konkrete situationer.

Den primære rekrutteringskanal til branchen er via netværk og Facebook.

De adspurgte virksomheder, oplever store udfordringer ift. at rekruttere faglærte kokke og tjenere, delvise rekrutteringsudfordringer på rengøringsområdet og receptionister, og ingen rekrutteringsudfordringer når det kommer til øvrig ikke-faglært arbejdskraft. Dog skal det bemærkes, at rekrutteringen bliver sværere, jo længere væk fra universitetet/gymnasierne virksomheden ligger.

Hvordan forholder branchen sig til rekrutteringsudfordringerne?

Virksomhederne er ofte underbemandet indtil den rette medarbejder findes, hvilket betyder, at de øvrige ansatte løber hurtigere. I det tilfælde at ledelsen har den relevante faglige uddannelse, kan de "trække i arbejdstøjet". Hvis det er muligt, kan øvrige ansatte, herunder også ikke-faglært arbejdskraft, aflaste den faglærte arbejdskraft (f.eks. har et af de større hoteller på Fyn en udlært bager ansat, der kan træde til som reservetjener, og en ikke-faglært ældre ansat som kan varetage morgenmadsbuffeten).

Udenlandsk arbejdskraft bruges også i en vis udstrækning. Der er en tendens til at de større virksomheder er mere villige til at tage en engelsktalende kok ind, end de mindre. En af de større turistattraktioner på Fyn, har eksempelvis rekrutteret to kokke fra Italien i sommersæsonen 2018.

Nogle campingpladser og hoteller har taget digitale selvserviceautomater i brug, for at aflaste det personlige in-check.

3.1.2 Attraktioner og museer (front-, butiks- og servicepersonale samt specialiseret arbejdskraft)

De adspurgte virksomheder (bl.a. museer, zoologiske haver, forlystelses- og outdoor-attraktioner) oplever ikke rekrutteringsudfordringer, hverken ift. faglært eller ikke-faglært arbejdskraft, herunder heller ikke i forhold til den specialiserede arbejdskraft (som f.eks. biologer, dyrepasseruddannede eller marinearkæologer), hvilket også arbejdsmarkedsbalancen viser.

På arbejdsmarkedsbalancen angives der ligeledes gode jobmuligheder for forlystelsesmedarbejdere og museumsmedhjælpere. Dette stemmer overens med udtalelser fra de adspurgte virksomheder, som ikke oplever rekrutteringsudfordringer ift. den ikke-faglærte arbejdskraft (som f.eks. front-, butiks- og servicepersonale).

Det kan sagtens tage lidt tid at finde den rette medarbejder, men det lykkes altid. Nogle af de nyere outdoorattraktioner oplever at de får flere ansøgere, end de har brug for (ikke-faglært arbejdskraft – bl.a. studerende og efterlønnere). Særligt museerne benytter sig desuden i et vist omfang af frivillig arbejdskraft.

Den primære rekrutteringskanal er netværk og Facebook.

De adspurgte virksomheder oplever ikke rekrutteringsudfordringer, hverken ift. ikke-faglært, faglært eller specialiseret arbejdskraft. Dog skal det bemærkes, at rekrutteringen bliver sværere, jo længere væk fra universitetet/gymnasierne virksomheden ligger.

3.1.3 Transport og rejsebureau (turismekørsel og salg af rejser)

Arbejdsmarkedsbalancen viser, at der er gode jobmuligheder for både buschauffører, rejsebureau medarbejdere og turistbureau medarbejdere på Fyn. En central transportvirksomhed på Fyn, melder dog at det kan være svært at rekruttere turistchauffører, bl.a. på grund af de skiftende arbejdstider og fordi der stilles større krav til de personlige kompetencer, her særligt ift. service og formidling.

Den primære rekrutteringskanal er netværk og Facebook.

De adspurgte virksomheder oplever rekrutteringsudfordringer ift. turistchauffører, men ellers ikke.

3.2 Kompetencekrav

Generelle krav

Udover en fortsat øget digitalisering, udtaler både virksomheder og brancheorganisationer, at der i højere grad end tidligere er et behov for generalister, som kan "lidt af det hele". Der er især et behov for en arbejdskraft der kan være fleksibel, og træde til hvor der er behov, og altså varetage flere funktioner end én. Det gælder overvejende ift. den ikke-faglærte arbejdskraft (f.eks. skal en receptionist på en campingplads, også kunne varetage butiks- og rengøringsopgaver), men i en vis udstrækning også den faglærte (primært tjenerfaget).

Derudover oplyser virksomhederne, at der er et meget større fokus på kemien og personligheden, end tidligere, særligt i forhold til at kunne samarbejde med kolleger om løsning af opgaven og have en klar fornemmelse af, hvad god service er. Det har altid været centralt i servicefaget, men virksomhederne oplever, at der med den fortsat stigende udbredelse af sociale medier, er et markant større fokus på den gode service end tidligere. Det er nemt at få dårlig omtale

på de sociale medier - "vi skal hele tiden skal være på dupperne og tage ejerskab overfor gæsternes oplevelse".

Derudover nævner stort set alle adspurgte virksomheder følgende generelle og overordnede kompetencekrav:

- > Man skal være **mødestabil** og overholde aftaler - være en loyal medarbejder.
- > Turismeerhvervet er i udpræget grad et socialt erhverv. Derfor skal man have fundamentale **empatiske evner** – både som faglært og som ikke-faglært. F.eks. fremhæves øjenkontakt, åbenhed og balance som nogle personlige kompetencer der er vigtige hos en servicemedarbejder.
- > Man skal kunne **forstå forretningens udfordringer** og være innovativ – tage ejerskab.
- > Man skal være **fleksibel**, acceptere svingende arbejdstider (også ift. sæsonarbejde) og kunne varetage opgaver uden for ens kerneområde.
- > Man skal udøve **god service** og være i stand til at imødekomme gæsten – indleve sig i gæstens behov.
- > **Digitalisering**. Alle brancher i turismeerhvervet (fra rengøring til museer) er i rivende udvikling ift. digitaliseringen. Der er ikke længere nogle stillinger hvor man ikke skal have et vist fundamentalt kompetenceniveau inden for IT og digitalisering.

3.2.1 Hotel og restauration (Kok, tjener, receptionist og rengøring)

Udvalgte tendenser inden for branchen

- > **Stor mangel på ledelse og især mellemledere**. Der mangler i høj grad ledelseskompeterer i branchen, især ift. mellemledelse. Evnen til at sætte mål og handlingsplaner for sin virksomhed. Der er mange små virksomheder hvor driften fylder meget, og hvor der ikke er fokus på ledelse og strategi - "Det er ikke fagligheden der skal lede - fagligheden skal ledes". Disse profiler kan med fordel findes et andet sted end via de klassiske indgange til branchen (EUD/EUX), f.eks. unge med en studentereksamen.
- > **Ikke-faglært arbejdskraft kan kun supplere den faglærte arbejdskraft, men ikke erstatte den**. I de mindre virksomheder, er det ofte et krav at kokken er faglært, hvor der i de større virksomheder godt kan ansættes ikke-faglærte kokke, som kan supplere den faglærte kok (f.eks. i højsæson, hvor der er brug for flere hænder til f.eks. at snitte rødkål til julefrokoster mv.). Samme billede tegner sig inden for tjenerfaget. Her kan man godt nøjes med én udlært tjener, som er god til at koordinere den ikke-faglærte arbejdskraft. Virksomhederne er bredt set enige om, at den faglærte arbejdskraft ikke kan undværes - "Det kræver faglighed at være på forkant – at være kreativ inden for faget".

Specifikke kompetencekrav

- > **Sprog**. Man skal gerne tale tysk og engelsk (særligt i receptionist- og tjenerfaget)
- > **Ledelse og strategi**. Skabe overblik og have mange bolde i luften

- > **Digitale kompetencer.** Herunder digital markedsføring og strategi
- > **Hygiejne kurser.**
- > **Kreativ tilgang til faget.** Særlig ift. kokke (f.eks. kunne opsætte en spændende menu)
- > **Værtskab.** Man skal kunne give den gode serviceoplevelse

3.2.2 Attraktioner og museer (front-, butiks- og servicepersonale samt specialiseret arbejdskraft)

Udvalgte tendenser inden for branchen

- > **Stigende markedsføring.** For især de mindre virksomheder fylder markedsføringsopgaven mere og mere. Det kræver specialiseret viden at vide hvordan man skal bruge de sociale medier (Facebook, Instagram) til at skabe reklame og mersalg. For at håndtere dette, ansættes der (i de større byer) uddannelsespraktikanter fra relevante markedsføringsuddannelser.
- > **Det alternative arbejdsmarked.** Arbejdsmarkedet for forlystelses- og outdoorattraktioner, tiltrækker i stigende grad de profiler som har en alternativ tilgang til arbejdsmarkedet. Profiler som er fleksible, og som sammensætter deres arbejdsliv på en anden måde end i den klassiske 8-16 struktur. F.eks. er der guider på Lillebælt Bridewalking, som tager en to timers rundvisning mellem 16.00 og 18.00, efter deres primære arbejde som eksempelvis skolelærer eller falckredder.

Specifikke kompetencekrav

- > **Sprog.** Man skal gerne tale tysk og engelsk (specielt front-, butiks- og servicepersonale)
- > **Digitale kompetencer.** Herunder digital markedsføring og strategi
- > **Formidling.** Man skal kunne fortælle historier og få gæsten til at indleve sig
- > **Købmandskab.** Service er også salg. Det kan være svært at vurdere hvem der skal have mersalg, og hvordan. Det kræver at man ved hvad gæsten har brug for
- > **Regnskab.** Talforståelse og kassebeholdningsøkonomi (de mindre virksomheder som f.eks. kiosker og pop-ups)
- > **Lokal viden.** Kendskab til og viden om lokalområdet og seværdigheder
- > **Værtskab.** Man skal kunne give den gode serviceoplevelse

3.2.3 Transport og rejsebureau (turismekørsel og salg af rejser)

Tendenser inden for branchen

- > **Mange ældre i transportbranchen.** Som buschauffør, bliver man ofte længe i branchen. Det er få unge der søger denne branchen, og mange har en anden jobbaggrund når de kommer hertil. Generelt er der stor åbenhed ift. at ansætte fra andre brancher – så længe de faglige kvalifikationer er i orden (bl.a. lovkrav om certifikat).
- > **Formidling og service er meget centralt som turistchauffør.** Ofte starter chaufføren med almindelig rutekørsel, og når rutinen så er i orden, kan de

- køre turistikørsel. At køre turistikørsel er i lige så høj grad et servicefag som de øvrige fag i turismeerhvervet. Det kræver smil og overskud, at skabe en god oplevelse for turisterne.
- Specifikke kompetencekrav
- > **Sprog.** Man skal gerne tale tysk og engelsk
 - > **Formidling.** Man skal kunne fortælle historier og få gæsten til at indleve sig
 - > **Værtskab.** Man skal kunne give den gode serviceoplevelse
 - > **Lovkrav.** Obligatoriske certifikater

3.3 Brugen af opkvalificering

De adspurgte virksomheder benytter sig delvist af opkvalificering. Overordnet set, er der i turismeerhvervet en tendens til at benytte private udbydere af opkvalificeringskurser. AMU benyttes i overvejende grad ift. lovpligtige kurser og certifikater (f.eks. hygiejne, faldsikring og førstehjælp).

Mange virksomheder, særligt de større virksomheder/kæder, afholder deres egne interne kurser (sikkerhedsuddannelse, servicestrategi, etc.), ellers benytter de øvrige udbydere, f.eks. brancheorganisationer, der har en større nærforståelse for forretningen/branchen (f.eks. Dansk Kyst- og Naturturisme, Destination Fyn, Visit Denmark, etc.).

3.3.1 Hotel og restauration (kok, tjener, receptionist og rengøring)

De adspurgte virksomheder inden for hotel- og restaurationsbranchen benytter sig af opkvalificeringskurser. De adspurgte virksomheder benytter næsten udelukkende AMU-kurser ift. certifikater som hygiejne og førstehjælp. Derudover benyttes private og delvist private udbydere som private leverandører, Destination Fyn, Visit Fyn, Udvikling Fyn, erhvervsskolerne og brancheorganisationer. Her deltager medarbejdere i kurser inden for konflikthåndtering, formidling, fødevare- og spirituskurser, oplevelsesøkonomi, bæredygtighed, kommunikation og værtskab.

Virksomheder, både små som store, afholder i høj grad deres egne interne kurser/workshops for medarbejderne. Det kan være en fælles sikkerhedsuddannelse, eller undervisning i virksomhedens servicestrategi så alle arbejder i samme retning (forventninger og målsætninger).

3.3.2 Attraktioner og museer (front- og servicepersonale samt specialiseret arbejdskraft)

Forlystelses- og outdoorattraktionerne benytter sig af opkvalificeringskurser, hvorimod de adspurgte museer ikke sender deres medarbejdere på opkvalificering.

Stort set alle adspurgte virksomheder har ikke opfattelsen af at AMU-kurserne udbyder relevante fagfaglige kurser, og benytter kun AMU-kurser ift. overordnede certifikater (førstehjælp, faldsikring og lign.). I stedet benyttes private og

delvist private udbydere som private leverandører, Dansk Kyst- og Naturturisme, Destination Fyn, Visit Fyn, Udvikling Fyn, brancheorganisationer og fagforeninger. Her deltager medarbejdere i kurser inden for konflikthåndtering, formidling, oplevelsesøkonomi, brugen af sociale medier, markedsføring, digital vækstkultur, coaching, og mere fagfaglige områder som havnejura og forsikringsspørgsmål.

Virksomhederne, både små som store, afholder ofte egne interne kurser/workshops for medarbejderne. Det kan være en fælles sikkerhedsuddannelse, eller undervisning i virksomhedens servicestrategi (forventninger og målsætninger).

3.3.3 Transport og rejsebureau (turismekørsel og salg af rejser)

De adspurgte virksomheder inden for transportbranchen og rejsebureaubranchen, benytter sig af opkvalificeringskurser. Ligesom i de øvrige brancher, benytter virksomhederne sig af AMU-kurser ift. certifikatkurserne, og som supplement hertil kurser inden for f.eks. projektledelse og service hos øvrige udbydere (bl.a. nævnes Netværk Danmark og Region Syddanmark som andre udbydere).

3.3.4 Opsummering

Alle de adspurgte virksomheder, bortset fra museer, benytter sig i større eller mindre grad af opkvalificeringskurser.

Tabel 3-1 Oversigt over relevante kurser fordelt på de tre brancheområder

Brancheområder	Relevante kurser
Hotel og restaura- tion (kok, tjener, recep- tionist og rengø- ring)	Lovpligtige kurser som hygiejne og førstehjælp. Konflikthåndtering, formidling, fødevare- og spiri- tuskurser, oplevelsesøkonomi, bæredygtighed, kommunikation og værtskab. Interne virksomhedsforløb om f.eks. virksomhedens strategi mv.
Attraktioner og mu- seer (front- og service- personale samt specialiseret ar- bejdskraft)	Lovpligtige kurser som førstehjælp og faldsikring. Konflikthåndtering, formidling, oplevelsesøkonomi, brugen af sociale medier, markedsføring, digital vækstkultur, coaching, og mere fagfaglige områder som havnejura og forsikringsspørgsmål. Interne virksomhedsforløb om f.eks. virksomhedens strategi, fælles sikkerhedsuddannelse mv.
Transport og rejse- bureau (turismekørsel og salg af rejser)	Lovpligtige kurser inden for transport, samt kurser inden for projektledelse og service.

Kilde: Kvalitative interviews med ca. 20 virksomheder inden for turismeerhvervet på Fyn

4 Input til hvordan man kan styrke udbuddet af arbejdskraft

Størstedelen af de adspurgte virksomheder har givet udtryk for, at en af de største udfordringer ift. at bruge opkvalificering og efteruddannelse for deres medarbejdere, er at det kan være svært at undvære arbejdskraften mens medarbejderen er på kursus. Det er især svært for de mindre virksomheder, som ikke har muligheden for at tilpasse arbejdsopgaverne til fraværet. Derudover har de adspurgte virksomheder udtrykt tre overordnede udfordringer ift. at benytte sig specifikt af AMU-kurser:

- > Tilrettelægnings af AMU-kurserne opleves som uflexible (f.eks. ift. sted og tidspunkt – hvilket gør det ekstra svært at tilpasse arbejdet til fraværet)
- > Indholdet af kurserne er for generelt. Der er stor forskel på, hvilke faggrupper der samles på et AMU-kursus. Det begrænser muligheden for at gå i dybden (campingpladser vil gerne på kursus med andre campingpladser)
- > AMU opleves som bureaukratisk og besværgeligt (f.eks. ift. godtgørelsen).

4.1 Kortsigtet perspektiv - opkvalificering af ledige borgere

Der er et klart behov for uddannelse af flere faglærte kokke og tjenerer. Erhvervet oplever som udgangspunkt ikke rekrutteringsudfordringer ift. ikke-faglært arbejdskraft. Derfor er deres fokus i høj grad på tilgangen til erhvervsuddannelserne, og strukturen på uddannelserne. Desuden vurderer de adspurgte virksomheder, at det er en reel udfordring for rekrutteringen til kokke- og tjenererhvervet, at de ledige der er tilknyttet jobcentret er langt væk fra arbejdsmarkedet – og kræver en større indsats fra jobcentrets side ift. at blive klædt på til at kunne arbejde i erhvervet.

Jobcentrenes jobformidling og virksomhedskontakt, især i forhold til kokke, er utrolig håndholdt. Dvs. at matchet mellem kandidat og virksomhed er skabt pga. tæt kontakt og indgående kendskab til hhv. kandidat og virksomhed. Jobcentre og brancheorganisationerne ser det som en stor udfordring at skabe den volumen der er brug for, netop fordi virksomhederne sætter markant større krav til det personlige match inden for kokke og tjenerfaget, end f.eks. rengøringsfaget. Det tager tid at vente på den rigtige ledige.

Jobcentrene har en stor opgave i at motivere og afklare den ledige borger ift. at kunne finde interesse i at søge mod kokke- og tjenerfaget. Virksomhederne er som udgangspunkt villige til at ansætte medarbejdere med erfaring fra andre brancher, dog skal de ses som et supplement til den faglærte arbejdskraft, og ikke som en erstatning. Nogle virksomheder har haft succes med at ansætte integrationsborgere til at varetage jobfunktioner, som kan aflaste de faglærte kokke.

4.1.1 Input til AMU-kursernes faglige indhold

- > **Strategi og ledelseskurser** Der mangler i høj grad ledelseskompetencer i branchen, især mellemledere. Evnen til at sætte mål og handlingsplaner for virksomheden. Der er mange små virksomheder, hvor driften fylder meget, og hvor der ikke er fokus på ledelse og strategi.
- > **Forretningsudvikling** Der er brug for at virksomhederne i højere grad forstår deres forretning, og kan identificere og udvikle potentialet. Det er en stor udfordring for rekrutteringen af kvalificeret arbejdskraft, kun at have en sommersæson. Der er brug for at fastholde aktiviteten og væksten hele året. Det er meget individuelt, hvilket potentiale forretningen har.
- > **Digital strategi og markedsføring** Markedsføringsopgaven fylder mere og mere. Det kræver specialiseret viden at vide, hvordan man skal bruge de sociale medier (Facebook, Instagram) til at skabe reklame og mersalg.
- > **Kampagnearbejde** Der er brug for mere synlig kommunikation/information omkring hvad lige netop Fyn kan tilbyde – reklame for den udvikling der sker. Der er behov for at tegne et mere positivt billede af branchen – med fokus på de udviklingsmuligheder som branchen rummer, også ift. iværksætterier og projektledelse.
- > **Formidlingskurser** udbydes p.t. via Udvikling Fyn og Destination Fyn. Det fungerer tilsyneladende meget godt. Tilsvarende efterspørges også lederkurser. Kommercielle kurser er dyre. Derfor ville et udbud via eksempelvis Destination Fyn være en oplagt idé.

4.1.2 Input til rammerne for afholdelsen af AMU-kurserne

- > **Afhold virksomhedsspecifik opkvalificering ude hos virksomhederne.** Det er dyrere, men det giver en meget bedre værdi for virksomhederne.
- > Al opkvalificeringsundervisning skal ske i **samarbejde med virksomhederne** – ellers er der risiko for at det ikke bliver brugbart. Der vil ofte være for langt mellem teori og praksis. Opkvalificering kan med fordel kombineres med snusepraktikforløb ude på virksomhederne.
- > Opkvalificering skal i højere grad **tilpasses virksomhedens rytme**. Det er en udfordring, at kurser oftest ligger i de tidsrum, hvor der er travlt. Det gælder både tidspunktet på dagen i forhold til sæson. Opkvalificering af medarbejdere bør som udgangspunkt foregå i månederne fra januar til april. De øvrige måneder er højsæson for mange af virksomhederne.

4.2 Langsigtet perspektiv – faglært arbejdskraft

- > **Samarbejdet med uddannelsesinstitutionerne skal styrkes.** Branchen er præget af mange midlertidige ansættelser (studerende og unge), og der udtrykkes et behov for at gøre erhvervsuddannelserne mere attraktive, både overfor de unge og for virksomhederne, så der kan blive tilført mere stabil arbejdskraft til branchen. Virksomhederne oplever, at de nuværende uddannelsesmodeller ikke fuldt ud indeholder de elementer, som efterspør-

ges (tværfaglighed, ledelse, iværksætteri, service etc.). Til gengæld udtrykker virksomhederne stor tilfredshed med "ny mesterlære" strukturen, og har store forventninger til EUX.

- > **Serviceøkonom- og eventmanageruddannelserne er for teoretiske.** Der mangler praktiske elementer, hvilke skaber paradoksproblemer da virksomhederne ikke vil ansætte dem.
- > **Opbygningen af uddannelserne vurderes at være for ensidig,** der er kun fokus på ét fag. Der er behov for at man er fleksibel og kan have flere kasketter på end bare tjener.
- > **HOTA-traineuddannelsen** (bygger på ny mesterlære) – et uddannelses-samarbejde mellem 14 hoteller og 3 uddannelses- og brancheorganisationer. HOTA er en metode for at få rekrutteringsgrundlaget til branchen forøget. Konceptet er at man tager to ny mesterlære uddannelser – kombinationen af kok/tjener eller tjener/receptionist – og heri er indbygget en ledelsesoverbygning. HOTA har herigennem fokus på tværfagligheden, nedbrydning af silotænkning, og praktikken. Den skaber et bedre rekrutteringsgrundlag for branchen. Netværket udtrykker, at der er behov for at ændre 'mindsettet' ift. rekrutteringsgrundlaget – studenter fra gymnasierne som ikke kommer ind på de videregående uddannelser, er en rigtig god rekrutteringskilde til ny mesterlære / HOTA – de har en anden modenhed og danselse og har gode ofte basale sprogkompetencer. Ifølge netværket, skal HOTA ses som et elitespor der skaber en ledelsesmæssig forankring.
- > **Værtskabsuddannelse** Egeskov har indgået et samarbejde med bl.a. Dansk Kyst og Naturturisme om værtsskabsuddannelse for Egeskovs medarbejdere – et meritgivende uddannelsesforløb med fokus på det gode værtskab. Består af workshops og forløber sig over hele sæsonen (april til oktober).

Bilag A Oversigt over centrale kompetencekrav i turismeerhvervet

Brancheområde	Kompetencekrav
<p>Generelle kompetencekrav, på tværs af stillingsbetegnelserne</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Øget behov for generalister, som kan varetage flere funktioner end én. > Man skal være mødestabil og overholde aftaler - være en loyal medarbejder. > Turismeerhvervet er i udpræget grad et socialt erhverv. Derfor skal man have fundamentale empatiske evner – både som faglært og som ikke-faglært. F.eks. fremhæves øjenkontakt, åbenhed og balance som nogle personlige kompetencer der er vigtige hos en servicemedarbejder. > Man skal kunne forstå forretningens udfordringer og være innovativ – tage ejerskab. > Man skal være fleksibel, acceptere svingende arbejdstider (også ift. sæsonarbejde) og kunne varetage opgaver uden for ens kerneområde. > Man skal udøve god service og være i stand til at imødekomme gæsten – indleve sig i gæstens behov. > Alle brancher i turismeerhvervet (fra rengøring til museer) er i rivende udvikling ift. digitaliseringen. Der er ikke længere nogle stillinger hvor man ikke skal have et vist fundamentalt kompetenceniveau inden for IT og digitalisering.
<p>Hotel og restauration (kok, tjener, receptionist og rengøring)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Sprog. Man skal gerne tale tysk og engelsk (særligt i receptionist- og tjenerfaget). > Ledelse og strategi. Skabe overblik og have mange bolde i luften. > Digitale kompetencer. Herunder digital markedsføring og strategi. > Hygiejne kurser. > Kreativ tilgang til faget. Særlig ift. kokke (f.eks. kunne opsætte en spændende menu). > Værtskab. Man skal kunne give den gode serviceoplevelse.
<p>Attraktioner og museer (front-, butiks- og servicepersonale samt specialiseret arbejdskraft)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Sprog. Man skal gerne tale tysk og engelsk (specielt front-, butiks- og servicepersonale). > Digitale kompetencer. Herunder digital markedsføring og strategi. > Formidling. Man skal kunne fortælle historier og få gæsten til at indleve sig. > Købmandskab. Service er også salg. Det kan være svært at vurdere hvem der skal have mersalg, og hvordan. Det kræver at man ved hvad gæsten har brug for. > Regnskab. Talforståelse og kassebeholdningsøkonomi (de mindre virksomheder, som f.eks. kiosker og pop-ups). > Lokal viden. Kendskab til og viden om lokalområdet og seværdigheder. > Værtskab. Man skal kunne give den gode serviceoplevelse.
<p>Transport og rejsebu- reau (turismekørsel og salg af rejser)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > Sprog. Man skal gerne tale tysk og engelsk. > Formidling. Man skal kunne fortælle historier og få gæsten til at indleve sig. > Værtskab. Man skal kunne give den gode serviceoplevelse. > Lovkrav. Obligatoriske certifikater.