



Konjunkturundersøgelse – Del 2:

# Mangel på arbejdskraft i hotel- og restauranterhvervet

## Konjunkturundersøgelse – Del 2:

### Mangel på arbejdskraft i hotel- og restauranterhvervet

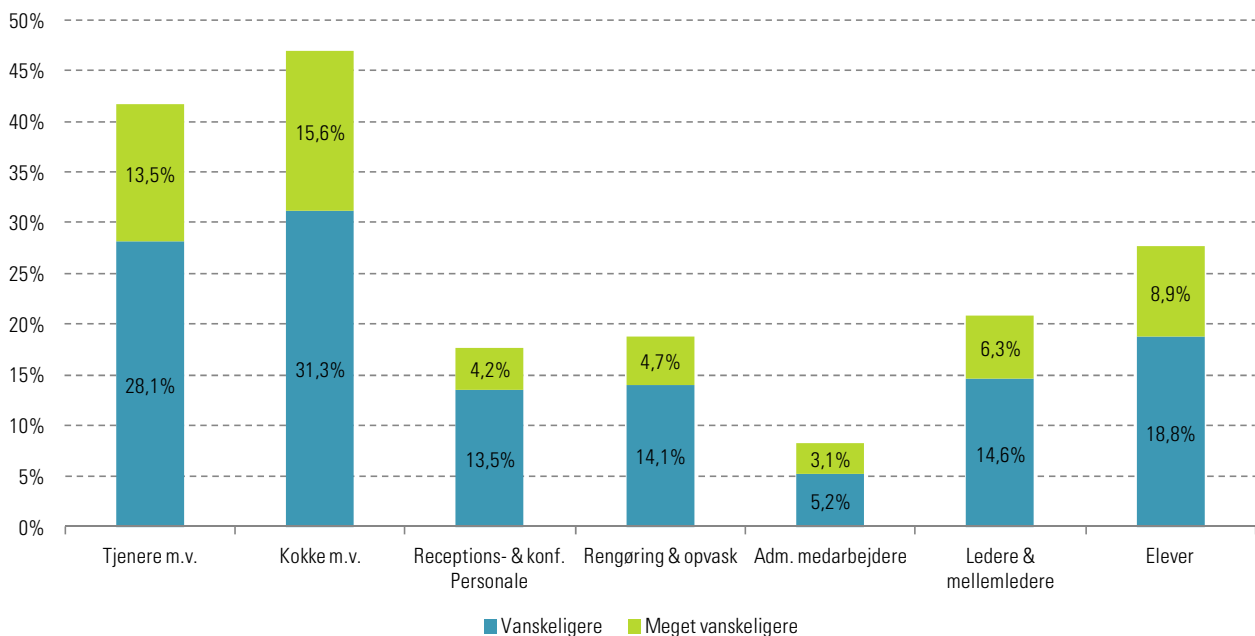
#### Analysen i korte træk:

- HORESTAs medlemsundersøgelse viser, at overnatnings- og restaurantvirksomhederne lige nu har særlig svært ved at skaffe tjenere og serveringspersonale samt kokke og andet køkkenpersonale
- På tværs af alle virksomheder i undersøgelsen svarer omkring halvdelen, at de har haft udfordringer med at besætte ledige stillinger det seneste år
- Personalemanglen har konsekvenser for de interne arbejdsgange på mange hoteller og restauranter
- Undersøgelsen tyder på, at udfordringerne med at rekruttere forstærkes i de kommende år. Virksomhederne forventer især større udfordringer med at tiltrække faglærte medarbejdere

#### Sværere at finde kokke og tjenere

De danske overnatnings- og restaurantvirksomheder har de seneste år præsteret markant vækst i både omsætning og beskæftigelse. I alt har branchens virksomheder siden 2008 skabt mere end 23.000 nye arbejdspladser, og dermed har hotel- og restaurantbranchen under krisen været den største jobskaber på tværs af alle danske erhverv<sup>1</sup>.

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



<sup>1</sup> Danmarks Statistik, Arbejdstidsregnskab, 19-std.gr.

Den store stigning i beskæftigelsen er med til at skabe flaskehalse på arbejdsmarkedet, og virksomhederne oplever i stigende grad, at det er vanskeligt at finde personale med de rette kvalifikationer. HORESTAs medlemsundersøgelse viser således, at virksomhederne lige nu har særlig svært ved at skaffe tjenere og serveringspersonale samt kokke og andet køkkenpersonale. Det er særlig problematisk, da netop disse faggrupper varetager centrale funktioner på de fleste overnatnings- og restaurationsvirksomheder.

Sammenlignet med rekrutteringssituationen for blot et år siden, viser undersøgelsen, at tæt på halvdelen (47 pct.) oplever, at det er blevet "vanskeligere" eller "meget vanskeligere" at rekruttere kokke og andet køkkenpersonale. For tjenere og serveringspersonale er andelen næsten lige så høj (42 pct.), mens godt hver fjerde oplever, at det er blevet vanskeligere at rekruttere elever.

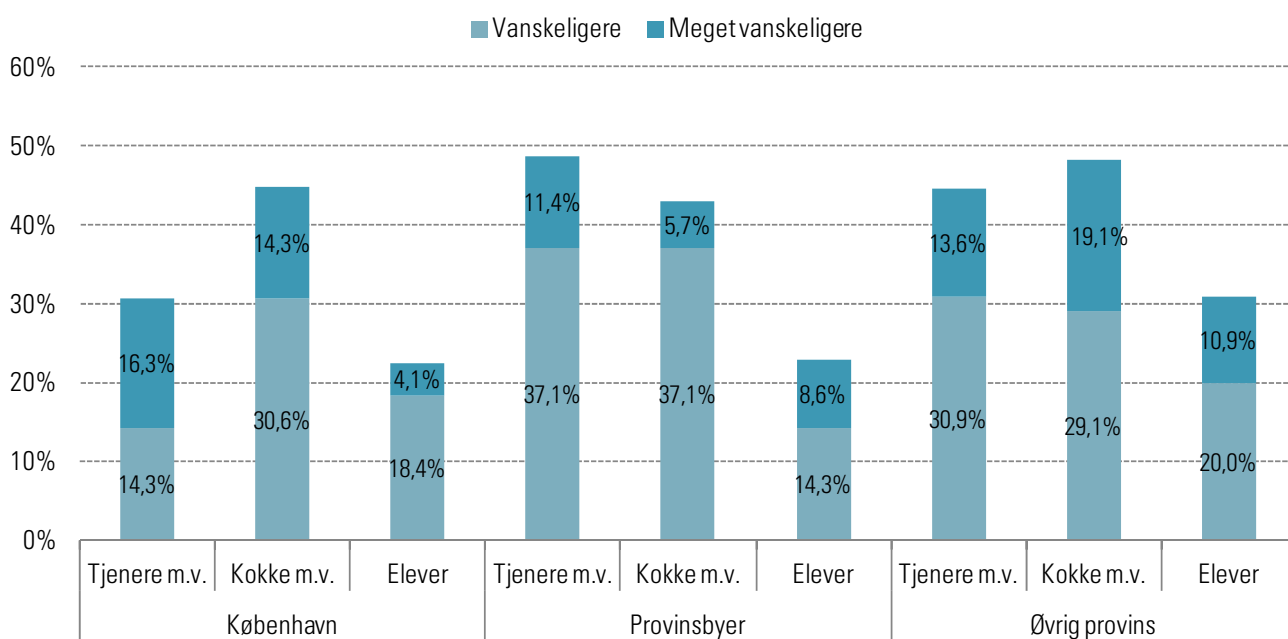
### Manglen på personale er størst i provinsen

I de ti største byer i provinsen oplever tæt på hver anden hotel- og restaurantvirksomhed, at det er blevet vanskeligere eller meget vanskeligere at rekruttere tjenere og andet serveringspersonale sammenlignet med for et år siden. For virksomhederne i provinsen i øvrigt gælder det for 44,5 pct., mens andelen er lidt lavere på de københavnske hoteller og restauranter.

Når det gælder rekruttering af kokke og andet køkkenpersonale er de geografiske udsving mindre. For alle de tre geografiske inddelinger er det mellem 40 og 50 pct. af virksomhederne, som oplever, at det er blevet "vanskeligere" eller "meget vanskeligere" at rekruttere.

Uden for de større provinsbyer oplever godt 30 pct. problemer med at tiltrække elever. Udfordringerne er lidt mindre i København og i de større provinsbyer. Her er det godt hver femte, der svarer, at det enten er blevet "vanskeligere" eller "meget vanskeligere" at rekruttere elever.

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



## Mindre virksomheder har sværest ved at besætte stillinger

På tværs af alle virksomheder i undersøgelsen svarer kun omkring hver tredje, at de slet ikke har haft udfordringer med at besætte ledige stillinger det seneste år. Og blandt de mindste hotel- og restaurantvirksomheder er det kun én ud af fire, som ikke har haft udfordringer med at rekruttere.

De mindste hoteller og restauranter oplever især udfordringer i forbindelse med rekruttering af faglærte kokke. Knap hver fjerde blandt de mindre hotel- og restaurantvirksomheder i undersøgelsen har inden for det seneste år forgæves forsøgt at rekruttere faglærte kokke. De mindste hoteller og restauranter har også vanskeligere ved at tiltrække ufaglærte kokke og tjenere samt rengøringspersonale sammenlignet med de større virksomheder i branchen.

**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 ansatte	Over 50 ansatte	Alle
Faglærte tjenere	14,0%	22,7%	23,7%	20,3%
Ufaglærte tjenere, bartendere og andet serveringspersonale	15,8%	5,2%	0,0%	7,3%
Faglærte kokke	24,6%	21,6%	21,1%	22,4%
Ufaglærte kokke og andet køkkenpersonale	14,0%	3,1%	2,6%	6,3%
Receptions-, booking- og konferencemedarbejdere	1,8%	6,2%	5,3%	4,7%
Andre medarbejdere med kundekontakt (billetsalg, butiksekspedient m.v.)	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Rengøringspersonale og opvaskere	14,0%	11,3%	0,0%	9,9%
Administrative medarbejdere ekskl. ledere (bogholder, sælger og andet ko	0,0%	1,0%	2,6%	1,0%
Teknikere, vagter, pedeller, håndværkere m.v.	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ledere og mellemledere (Køkkenchef, restaurantchef, hotelchef, direktør r	1,8%	5,2%	10,5%	5,2%
Elever	7,0%	15,5%	18,4%	13,5%
Vi har generelt ikke haft udfordringer med at besætte stillinger	24,6%	30,9%	42,1%	31,3%
Vi har ikke haft nogle ledige stillinger det seneste år	14,0%	7,2%	7,9%	9,4%
Ved ikke	12,3%	9,3%	13,2%	10,9%

Mange større virksomheder oplever dog også rekrutteringsudfordringer. Knap hver fjerde hotel- og restaurantvirksomhed med over 50 ansatte har forgæves forsøgt at rekruttere faglærte tjenere, mens omkring hver femte ikke har kunnet finde faglærte kokke og elever.

## Personalemangel giver ændrede arbejdsgange for det eksisterende personale

Personalemanglen har konsekvenser for de interne arbejdsgange på mange hoteller og restauranter. På tværs af alle virksomheder i undersøgelsen angiver 4 ud af 10, at arbejdsgangene for de eksisterende medarbejdere er ændret som følge af, at virksomhederne ikke har kunnet tiltrække den ønskede arbejdskraft. På mange mindre virksomheder indebærer manglen på arbejdskraft, at ejerne selv må arbejde flere timer.

Blandt de mindre og mellemstore hoteller og restauranter svarer godt hver 10., at de har måttet takke nej til ordrer/gæster pga. personalemangel. Og blandt de største virksomheder svarer en tilsvarende andel, at vanskelighederne med at rekruttere har ført til et ændret serviceniveau.

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

	0-10 ansatte	11-50 ansatte	Over 50 ansatte	Alle
Ændrede arbejdsgange for eksisterende medarbejdere	36,8%	46,4%	31,6%	40,6%
Ændret serviceniveau	3,5%	10,3%	10,5%	8,3%
Øget arbejdstid for ejere	40,4%	27,8%	2,6%	26,6%
Reduceret åbningstid	12,3%	3,1%	0,0%	5,2%
Vi har måttet takke nej til gæster/bestillinger/omsætning	10,5%	11,3%	5,3%	9,9%
Outsourcing af arbejdsfunktioner (rengøring, salg, bogholderi eller lign.)	3,5%	3,1%	0,0%	2,6%
Højere sygefravær	3,5%	6,2%	5,3%	5,2%
Andre konsekvenser	5,3%	5,2%	7,9%	5,7%

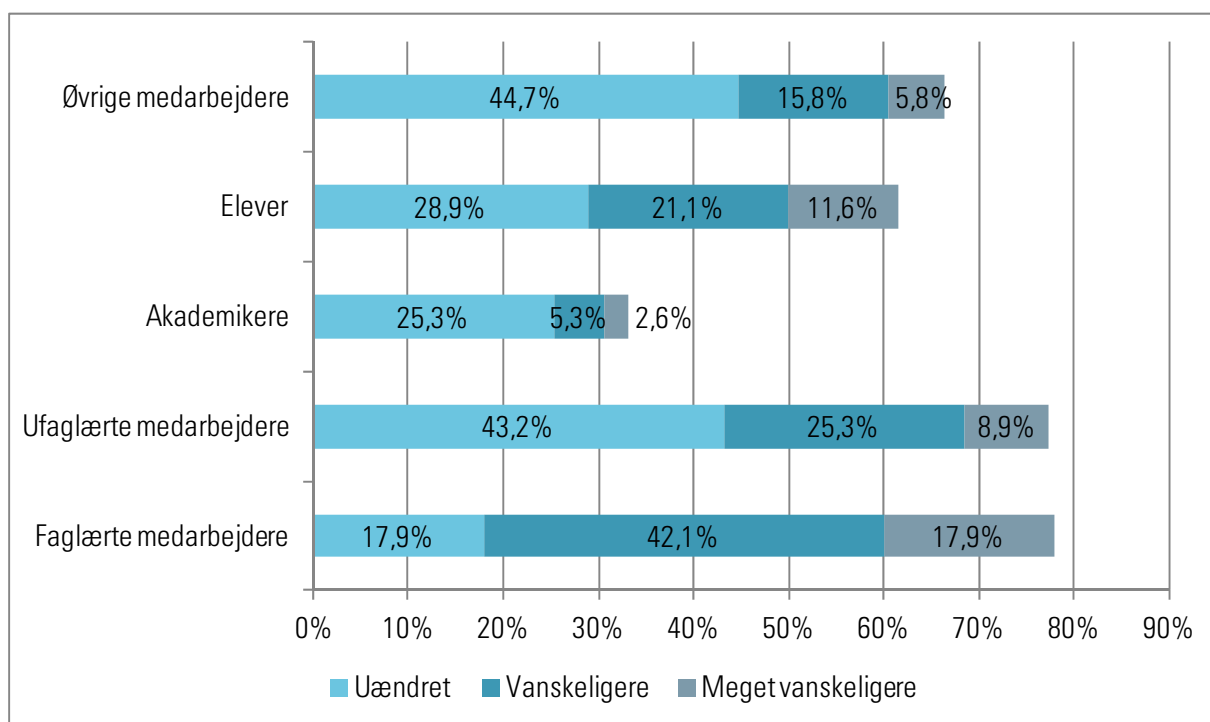
### Rekrutteringsudfordringerne bliver større de kommende år

Undersøgelsen tyder på, at udfordringerne med at rekruttere bliver endnu større i de kommende år, om end der er stor forskel på tværs af faggrupper.

Virksomhederne forventer størst udfordringer med at tiltrække faglærte medarbejdere i de kommende år. 42,1 pct. svarer, at det bliver "vanskeligere" og yderligere 17,9 pct. forventer, at det bliver "meget vanskeligere", at rekruttere denne gruppe medarbejdere i de kommende 2-3 år.

Når det gælder ufaglærte medarbejdere samt elever forventer omkring en tredjedel af hotel- og restaurantvirksomhederne, at det bliver "vanskeligere" eller "meget vanskeligere" at rekruttere.

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

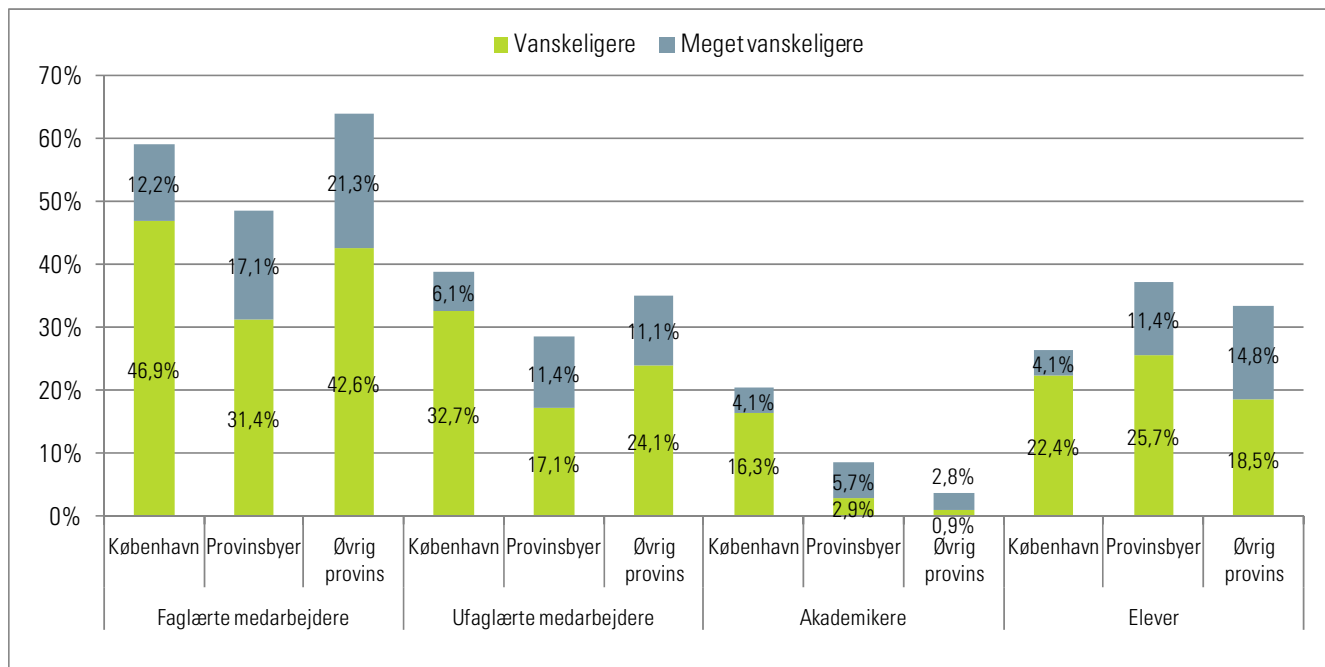


Forventningerne til, at det bliver vanskeligere at rekruttere faglærte medarbejdere gælder på tværs af landet, men i særlig grad for virksomhederne uden for de større byer. Her forventer knap to ud af tre hotel- og restaurantvirksomheder, at det bliver "vanskeligere" eller "meget vanskeligere" at rekruttere faglærte i de kommende 2-3 år.

De københavnske virksomheder forventer derimod i højere grad end resten af landet, at det bliver vanskeligere at rekruttere ufaglærte og akademikere, om end andelen, der forventer udfordringer med at rekruttere disse faggrupper er væsentlig lavere end for de faglærte medarbejdere.

Mere end hvert tredje hotel og restaurant i provinsen regner med, at det bliver vanskeligere at rekruttere elever de kommende 2-3 år.

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



## Baggrund

HORESTA har ved årsskiftet 2016/2017 gennemført en større medlemsanalyse med henblik på at afdække den øjeblikkelige efterspørgsel på landets overnatnings- og restaurantvirksomheder, samt hvilke udfordringer, branchen står over for.

Den første delanalyse afdækkede udviklingen i efterspørgslen i 2016 samt forventningerne til 2017, mens denne delanalyse fokuserer på manglen på arbejdskraft.

Undersøgelsen er gennemført ved brug af et elektronisk spørgeskema. I alt 885 virksomheder har modtaget invitationer til at deltage i undersøgelsen. Heraf har 192 besvaret undersøgelsen, hvilket medfører en svarprocent på 21,7 pct.