SEKTORRAPPORT OM HOTEL RESTAURATION OG KULTUR

FremKom4: Kompetence- og arbejdskraftbehovet i Hotel, Restauration og Kultur

FremKom

Fremtidens kompetencer i Nordjylland

SEKTORRAPPORT APRIL 2022

FremKom4

– Fremtidens nordjyske kompetencebehov

Mads Duedahl
Regionsrådsformand

Nordjyllands fremtidige vækst og udvikling er stærkt afhængig af medarbejdere med de rette kompetencer. Derfor er det en stor glæde, at partnerskabet bag FremKom-analyserne nu kan præsentere den nyeste analyse af fremtidens nordjyske kompetencebehov - FremKom4.

FremKom4 bygger på en række analyser og interviews af udbud og efterspørgsel på arbejdskraft og kompetencer fem år frem i tiden, dvs. frem mod 2026 ligesom det var tilfældet med de 3 tidligere Fremkom-analyser.

Ud over at tegne et overordnet billede af kompetencesituationen i Nordjylland giver FremKom en detaljeret indsigt i kompetencebehovene i 16 forskellige sektorer og i 4 geografiske oplande; Himmerland, Thy-Mors, Vendsyssel - Han Herred og Aalborg.

FremKom4 er blevet til på baggrund af en stor nordjysk opbakning og et stærkt samarbejde mellem strategiske aktører fra uddannelses-, beskæftigelses- og erhvervsområdet. FremKom4-analysen bidrager således til en mere sammenhængende forståelse og indsigt i de nordjyske kompetenceudfordringer.

FremKom4-analysen er gennemført med konsulentbistand fra Oxford Research og Voxmeter, der har interviewet eksperter og ledere – fra den private og offentlige sektor i Nordjylland. En lang række nordjyske interessenter har været inddraget i processen og bidraget med både information og kvalitetssikring.

Analysen viser, at der hos de nordjyske virksomheder er et særligt fokus på den grønne omstilling, men også at virksomhederne er lidt afventende ift. hvilke forandringer, den vil medføre. Derudover ses et markant fokus på digitalisering og automatisering. Herunder naturvidenskabelige kompetencer, de såkaldte STEM-kompetencer.

Analysen giver et indblik i, hvilke forventninger de 16 sektorer har til udviklingen i væksten de næste fem år. FremKom4 har også som noget nyt et særligt fokus på industrien, der med næsten 40.000 arbejdspladser er den næststørste sektor i Nordjylland. Her kommer det blandt andet til at handle om at sikre tilstrækkeligt erhvervsfagligt uddannede med en STEM- eller teknisk uddannelse og også at understøtte uddannelsen og tiltrækningen af eksempelvis længerevarende uddannede på de tekniske områder.

Resultaterne af FremKom4 skal fungere som input til både aktører, der udbyder og aktører, der efterspørger kompetenceudvikling. FremKom4 er derfor et strategisk oplæg til debat og drøftelse af initiativer handling. Det er derfor hensigten at sprede den nye viden gennem konferencer i regionen og på denne baggrund indsamle tanker og ideer til konkret, fremadrettet handling.

FremKom4-analysens resultater kan frit downloades på FremKom's hjemmeside: **www.fremkom.dk**

INDHOLD

1. Indledning og sammenfatning 4

2. Arbejdskraftbehov og udfordringer 6

3. Omstillingsdagsordenen i sektoren 9

3.1 Grøn omstilling og behovet for grønne kompetencer 9

3.2 Automatisering, digitalisering og behovet for STEM-kompetencer 12

3.3 Medarbejderdagsorden 14

4. Betydning af efter- og videreuddannelse i sektoren 16

1. Indledning og sammenfatning

Introduktion
Hotel, Restauration og Kultur er én af de sektorer i Region Nordjylland der i den kommende femårige periode forventes at bidrage positivt til jobskabelsen i regionen. I 2019 var der 16.885 ansatte i sektoren, og dette tal fremskrives til at stige med 1,9 pct. point, hvilket svarer til en positiv tilvækst på ca. 314 jobs i perioden frem mod 2026.

Sektoren indeholder brancher, som over en bred kam kan benævnes oplevelsesindustrien. Denne betegnelse anvendes i teksten i indeværende rapport. Sektoren indeholder forskelligartede underbrancher, hvor det samlede billede er, at sektoren i vid udstrækning er afhængig af ufaglært arbejdskraft. Dog afviger særligt kulturinstitutioner fra det billede, da de typisk i højere grad ansætter arbejdskraft med mellemlange og lange videregående uddannelser. Det er fx til diverse formidlings- og videnstunge stillinger på museer. Restaurations- og hotelbranchen anvender primært ufaglært og faglært arbejdskraft til levering af kerneydelserne. Det er fx kokke og tjenere til restaurationer og rengøringspersonale til hotellerne.

Sammenfatning: Oplevelsesindustrien oplever beskeden vækst i beskæftigelse og er nervøse for rekrutteringsgrundlaget af særligt ufaglært arbejdskraft
Overordnet ser oplevelsesindustrien i Nordjylland ind i en femårig periode med en vækst i beskæftigelsen, men står samtidig over for rekrutteringsudfordringer. Modsat fremskrivninger for det samlede nordjyske arbejdsmarked, hvor der forventes en mindsket efterspørgsel efter ufaglært arbejdskraft, forventer oplevelsesindustrien at ansætte flere med ufaglært baggrund i perioden frem mod 2026. Dette skyldes forventninger om et øget aktivitetsniveau i sektoren, hvor der skal bruges flere hænder med de samme kvalifikationer, som præger den typiske arbejdskraft i sektoren.

I forhold til omstillingsdagsordenen[1] vil særligt den grønne omstilling have indvirkning på dele af sektoren i perioden frem mod 2026. Dette skyldes, at der i takt med det øgede fokus på bæredygtighed også vil komme et særskilt fokus på udvikling af nye forretningskoncepter til bæredygtig turisme. Det vil afføde et behov for kompetencer til særlig forretningsudvik-

Sektorrapport for Hotel, Restauration og Kultur

Sektorrapporten om Hotel, Restauration og Kultur er sammen med 13 andre sektorrapporter en del af FremKom4, som er den fjerde analyse af fremtidens arbejdskraft- og kompe-tencebehov i Region Nordjylland. FremKom4 indeholder derudover også fire oplandsrapporter og en samlet hovedrapport med de tværgående resultater.

Siden starten af FremKom-projektet har det været ambitionen med projektet at bidrage til, at det nordjyske arbejdsmarked er i stand til at efterleve de kompetencemæssige krav, der stilles på fremtidens arbejdsmarked.

FremKom4 skal skabe en strategisk kortlægning af de kompetencemæssige behov og udfordringer, som det nordjyske arbejdsmarked står over for i den kommende femårige periode, fra 2021 til 2026.

Formålet med indeværende sektorrapport er at give et indblik i de tendenser, der gør sig gæl-dende i oplevelsesindustrien i forhold til fremtidig beskæftigelse og arbejdskraftbehovet samt udfordringerne hermed.

Sektorrapporten for Hotel, Restauration og Kultur bygger på følgende datamateriale:

- En fremskrivning af arbejdskraftsefterspørgslen (foretaget af Region Nordjylland på baggrund af data fra CRT)
- Interviews med 8 eksperter og repræsentanter fra arbejdspladser i sektoren
- Spørgeskema med besvarelser fra 125 arbejdspladser i sektoren.

[1] De tre omstillingsdagsordener, der er behandlet i FremKom4-projektet omfatter: den grønne omstilling, digitalisering og automatisering samt medarbejderdagsordenen. Se nærmere i hovedrapporten for FremKom4-projektet.

ling. Digitaliseringen er også en omstillingsfaktor i oplevelsesindustrien, hvor der især er fokus på kompetencer til anvendelse af nye digitale løsninger i den kommende femårige periode. Det er eksempelvis til håndtering af digitale betalings- og bestillingssystemer samt lagerstyring.

Medarbejderdagsordenen, som er den tredje drivkraft, der går igen i FremKomprojektet, forventes ikke at spille en afgørende rolle i oplevelsesindustrien. Dog er det vigtigt at påpege, at der er store forskelle internt i sektoren, hvor særligt kulturinstitutioner syner at have mere eksplicit fokus på, at arbejdet skal være formålsgivende, hvilket også hjælper dem i tiltrækning og fastholdelse af arbejdskraft.

Afslutningsvis er efter-og videreuddannelse ikke højest på dagsordenen for sektoren. Dog forventer oplevelsesindustrien bredt set at fokusere på mere intern sidemandsoplæring og interne kurser i fremtiden. Dette skyldes blandt andet fleksibiliteten og den praktiske anvendelighed, som denne type efteruddannelse har. Arbejdspladserne angiver derfor også, at de selv forventer at skulle spille en større rolle i fremtidens efter- og videreuddannelse.

Fremadrettede problemstillinger: Fokus på behovet for ufaglært arbejdskraft til oplevelsesindustrien

For det første skal der være fokus på at matche den rigtige arbejdskraft med særligt ufaglært og faglært baggrund til de arbejdspladser, der ser ind i en periode med vækst. Det er centralt at have gruppen af ufaglærte og faglærte for øje, til trods for at fremskrivningerne viser et fald i både udbuddet og efterspørgslen. De to grupper udgør en vigtig ressource i oplevelsesindustrien, hvorfor det er vigtigt at sikre kvalificeret arbejdskraft til sektoren, således det fulde potentiale kan udnyttes, og at mangel på arbejdskraft ikke er en hæmsko for vækst.

For det andet er det vigtigt, at oplevelsesindustrien formår at opbygge de nødvendige kvalifikationer til at udnytte potentialer, som den grønne omstilling skaber, herunder særligt bæredygtig turisme. Sektoren skal være bevidst omkring de kompetencer, som de mangler for at kunne udnytte det fulde potentiale, og sørge for at deres fremtidige rekruttering samt efter- og videreuddannelsesprogrammer tager hånd om den udfordring.

2. Arbejdskraftbehov og udfordringer

Hotel, Restauration og Kultur ser ind i et stigende arbejdskraftbehov. Samlet forventes sektoren at få et arbejdskraftbehov svarende til en vækst i efterspørgsel på beskæftigede på knap 2 pct. mod det regionale gennemsnit på 1,4 pct. jf. tabel 1. Det svarer til en efterspørgselsvækst på 314 beskæftigede frem mod 2026. Sektoren er dermed en af de sektorer, der forventes at levere et positivt bidrag til efterspørgslen på beskæftigelse i Nordjylland i den kommende femårige periode.

Tabel 1: Fremskrevet udvikling i efterspørgslen efter arbejdskraft i Region Nordjylland. Opgjort på sektorniveau.

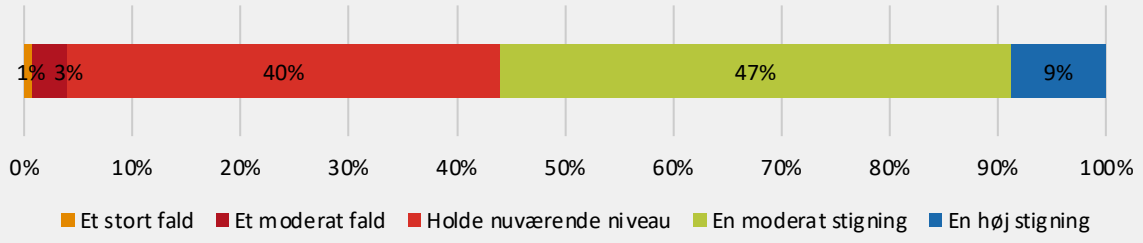
Fremkom4-analysen er gennemført på 16 sektorer, men afrapporteret i 14 sektorrapporter, da de 3 sektorer Højteknologisk Industri, Mellemteknologisk Industri og Lavteknologisk Industri er afrapporteret samlet i en sektorrapport for Industrien.

Sektor	Antal arbejdspladser				Ændring	
	2019	Andel	2026	Andel	Antal	Pct.
Byggeri og Forsyning	21.815	7,8 pct.	24.491	8,6 pct.	2.676	12,3 pct.
Finans, Forsikring og Ejendomshandel	9.490	3,4 pct.	9.328	3,3 pct.	-162	-1,7 pct.
Handel	42.449	15,1 pct.	44.036	15,4 pct.	1.587	3,7 pct.
Hotel, Restauration og Kultur	**16.885**	**6,0 pct.**	**17.199**	**6,0 pct.**	**314**	**1,9 pct.**
It, Telekommunikation og Medier	7.532	2,7 pct.	7.577	2,7 pct.	45	0,6 pct.
Industrien	39.738	14,1 pct.	37.273	13 pct.	-2.465	-6,2 pct.
- *højteknologisk industri*	11.563	4,1 pct.	11.511	4,0 pct.	-52	-0,4 pct.
- *mellemteknologisk industri*	11.741	4,2 pct.	11.370	4,0 pct.	-371	-3,2 pct.
- *lavteknologisk industri*	16.434	5,8 pct.	14.392	5,0 pct.	-2.042	-12,4 pct.
Landbrug, Fiskeri og Råstoffer	13.129	4,7 pct.	13.316	4,7 pct.	187	1,4 pct.
Offentlig administration	15.488	5,5 pct.	16.002	5,6 pct.	514	3,3 pct.
Operationel service	19.804	7,0 pct.	19.719	6,9 pct.	-85	-0,4 pct.
Sociale institutioner	35.307	12,6 pct.	35.309	12,4 pct.	2	0,0 pct.
Sundhedsvæsen	17.462	6,2 pct.	18.996	6,7 pct.	1.534	8,8 pct.
Transport	9.570	3,4 pct.	9.393	3,3 pct.	-177	-1,8 pct.
Undervisning	22.496	8,0 pct.	22.421	7,9 pct.	-75	-0,3 pct.
Videnservice	9.899	3,5 pct.	10.018	3,5 pct.	119	1,2 pct.
Total	281.064	100 pct.	285.078	100 pct.	4.014	1,4 pct.

Anm.: Sektoropdelingen på de 14 sektorer er foretaget af Region Nordjylland med udgangspunkt i Danmarks Statistiks 36 grupperede brancher. Se bilag 1 i hovedrapporten for FremKom-projektet for nærmere oplysninger. De tre industrisektorer er kategoriseret i overensstemmelse med definitioner fra EUROSTAT. Kilde: SAM-K/LINE®_REA2021_OKT (CRT)

Som illustreret i figur 1, forventer over halvdelen (56 pct.) af respondenterne en høj til moderat stigning i antal ansatte frem mod 2026. Dette vidner om, at oplevelsesindustrien selv generelt har positive forventninger til den kommende femårige periode.

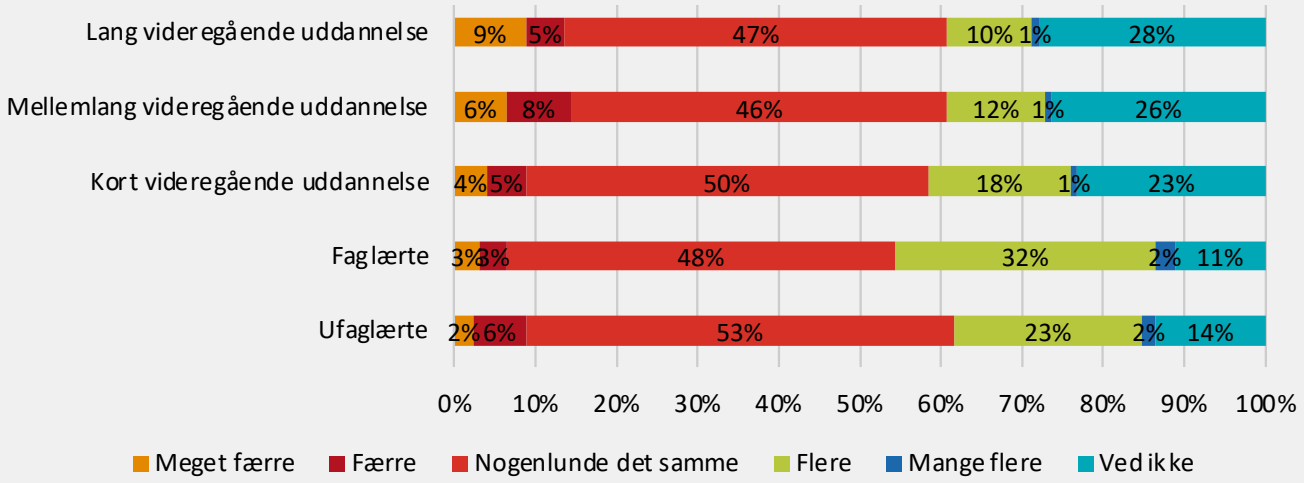
Figur 1: Arbejdspladsernes forventning til vækst i antal ansatte frem mod 2026



Anm.: N= 125 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

Sektoren vil i fremtiden efterspørge mere ufaglært og faglært arbejdskraft, jf. figur 2. Der er dog bredt set over alle uddannelsesniveauer en vis forventning til, at arbejdspladserne inden for hotel, restauration og kultur vil efterspørge en sammensætning af arbejdskraft, der i vid udstrækning ligner den nuværende. Dette betyder dog ikke, at der ikke også kan opstå rekrutteringsproblemer til dette.

Figur 2: Arbejdspladsernes forventninger til vækst i fremtidig arbejdskraft opdelt på uddannelsesniveau



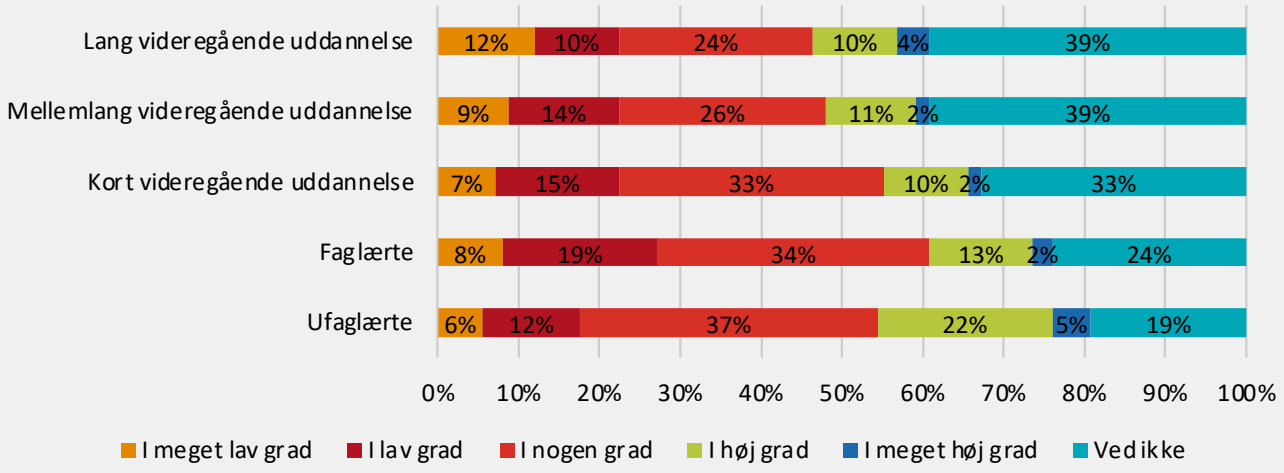
Anm.: N= 125 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

I tråd med sektorens forventninger om øget efterspørgsel efter ufaglært og faglært arbejdskraft, forventer oplevelsesindustrien også de største udfordringer med at rekruttere disse typer arbejdskraft. Det fremgår nemlig af figur 3, at omkring 60 pct. forventer rekrutteringsudfordringer i forhold til den faglærte arbejdskraft i fremtiden.

Ca. halvdelen forventer udfordringer i forhold til den ufaglærte arbejdskraft. Det er modsat tendenserne på tværs af det nordjyske arbejdsmarked, som afdækket i FremKom4's hovedrapport, hvor der er en faldende efterspørgsel efter ufaglært arbejdskraft. Dog er oplevelsesindustrien i stort omfang afhængig af netop denne arbejdskraft – både på sæsonbasis, men også til helårsjobs.

En væsentlig betragtning er imidlertid, at der for sektoren hersker relativt stor usikkerhed omkring forventningerne til ansættelser af arbejds-

Figur 3: Andel arbejdspladser som forventer udfordringer med at rekruttere tilstrækkeligt arbejdskraft i fremtiden, efter uddannelsesniveau



Anm.: N= 125Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

kraft med korte, - mellemlange- og lange videregående uddannelser. Knap en fjerdedel af respondenterne angiver "ved ikke". Ligeledes angiver knap 40 pct. af respondenterne, at de ikke ved, hvorvidt rekruttering af selvsamme uddannelsesgrupper vil være problematisk eller problemfrit. Dette vidner om, at sektoren generelt set ikke har stor berøringsflade med arbejdskraft med de uddannelser. Internt i sektoren kan der dog være visse forskelle. Det vil alt andet lige være rimeligt at antage, at der vil være en større efterspørgsel efter arbejdskraft med lange videregående uddannelser på kulturinstitutioner end tilfældet er for hoteller og restauranterne. Datamaterialet tillader dog ikke en mere dybdegående findeling af disse behov, hvorfor dette blot nævnes som et opmærksomhedspunkt.

Citatet nedenfor underbygger denne pointe, hvor særligt dele af restaurationsbranchen er særligt afhængige af den ufaglærte arbejdskraft. Derfor forstærkes de bekymringer, som kan opstå i forbindelse med rekrutteringen af netop denne arbejdskraft, jf. figur 3. 64 pct. forudser vanskeligheder ved at rekruttere tilstrækkeligt med ufaglært arbejdskraft i den kommende femårige periode.

"Det er kun ufaglærte, jeg har ansat. Det her er typisk et førstegangsjob. Vi lærer folk at begå sig på en arbejdsplads. I restaurationsbranchen er den ufaglærte arbejdskraft supervigtig. Branchen tiltaler de unge. Det er sjovere at være et sted som os, end et sted hvor der ikke er travlt, hvor man ofte kan være alene, som for eksempel at sidde bag kassen i et supermarked i de sene timer."

Væksten i oplevelsesindustrien kan være drevet af trends og samfundstendenser. Flere interviewpersoner peger på betydningen af Klitmøller og Cold Hawaii som et yderst succesfuldt udviklingstiltag, der har styrket lokalområdet i Thy. Sådanne udviklinger skaber grobund for, at en række tilstødende erhverv kan blomstre. Citatet nedenfor er med til at fremhæve denne pointe. Det er helt centralt, at udviklingstiltag udarbejdes i tråd med tidsånden og i overensstemmelse med de stedbundne kvaliteter. Dette vil generelt styrke oplevelsesindustrien.

"Tidligere var der for eksempel meget få kokke i og omkring Thy. Men nu boomer det. Det er en udvikling, der har været i gang i noget tid, men som også stadig er i gang. Der er for eksempel blevet etableret et Nordic food college på Mors, hvor de hjælper til med at øge bevidstheden og fokusset på jord-til-bord. Det taler lige ind i samfundsudviklingen om mere fokus på bedre og bæredygtig udnyttelse af naturressourcer"

"Cold Hawaii og nationalparken skubber til en udvikling mod andre typer af jobs i Thy-området. Det skaber grobund for mange små virksomheder inden for den kreative branche."

3. Omstillingsdagsordenen i sektoren

Ligesom i FremKom4's hovedrapport vil sektorrapporten beskæftige sig med tre omstillingsdagsordener. For det første hvorvidt og hvordan den grønne omstilling afføder nye og fremtidige kompetencebehov i oplevelsesindustrien, herunder særligt hvorledes den grønne omstilling kan give anledning til udvikling af nye og mere bæredygtige former for turisme. For det andet beskæftiger kapitlet sig med de ændringer, som digitalisering og automatisering fører med sig. Fokus er primært på, hvilke typer STEM-kompetencer, som oplevelsesindustrien vil efterspørge de næste fem år. Afslutningsvis ses der på medarbejderdagsordenen, som handler om medarbejdernes ønsker til arbejdspladsen, herunder hvordan den sammensatte sektor har en differentieret opfat-telse af rekrutteringsudfordringerne i sektoren.

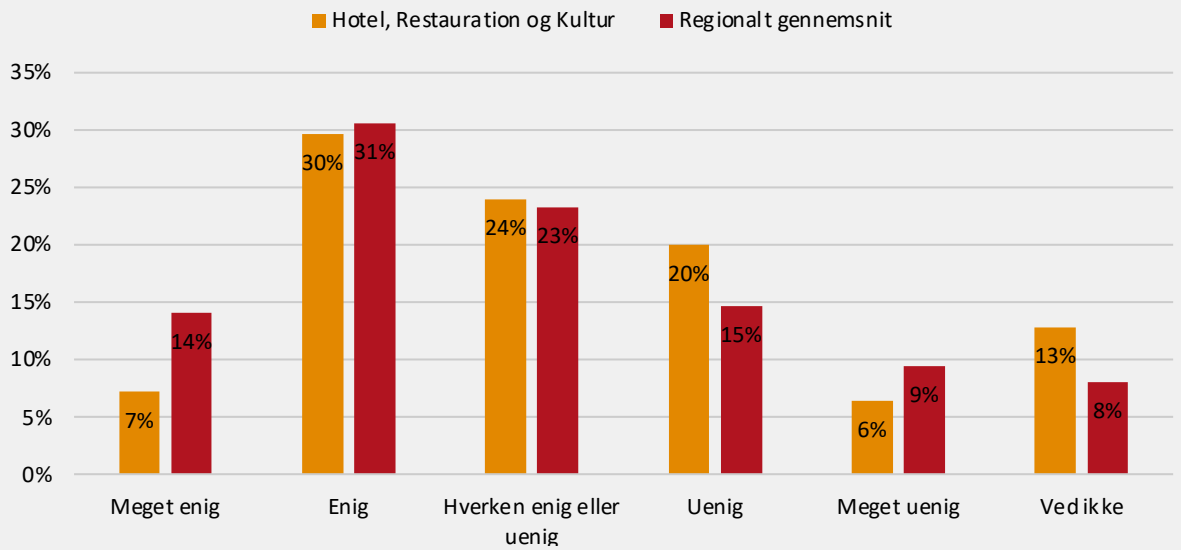
3.1 Grøn omstilling og behovet for grønne kompetencer

Den grønne omstilling og de kompetencebehov, den afføder, varierer meget på tværs af sektorerne i Nordjylland. I nogle sektorer berører det kerneopgaven, og det fører typisk til et behov for grønne kompetencer blandt sektorens primære type arbejdskraft samt ledelsen. Andre gange berører omstillingen nogle væsentlige støttefunktioner, og nogle gange kan betydningen af den grønne omstilling være mindre og mere diffus. Arbejdspladser inden for hotel, restauration, kultur falder primært i den sidste kategori. Sektoren vurderer generelt set ikke, at den grønne omstilling afføder forretningskritiske behov for nye og grønne kompetencer, der ikke kan dækkes af den eksisterende arbejdskraft. Det er således kun lidt flere end en tredjedel, der vurderer, at der er behov for kompetencer i relation til en grøn omstilling.

Der er også en vis usikkerhed at spore i sektoren, hvoraf knap en fjerdedel angiver, at de hverken er enige eller uenige. Dette kan blandt andet skyldes, at der er uklarheder omkring betydningen af og gevinsterne ved den grønne omstilling i oplevelsesindustrien. Det kan også betyde, at man i vidt omfang satser på at tilpasse sig til kundekrav med de kompetencer, som man allerede råder over.

Den grønne omstilling i oplevelsesindustrien vurderes til at skulle være forankret hos arbejdskraft med mellemlange og lange videregående uddannelser, som illustreret nedenfor i figur 5. Dette billede er i overensstemmelse med det generelle billede på tværs af det nordjyske arbejdsmarked, som afdækket i den

Figur 4: Andel arbejdspladser som ser et behov for kompetencer i relation til grøn omstilling i sektoren

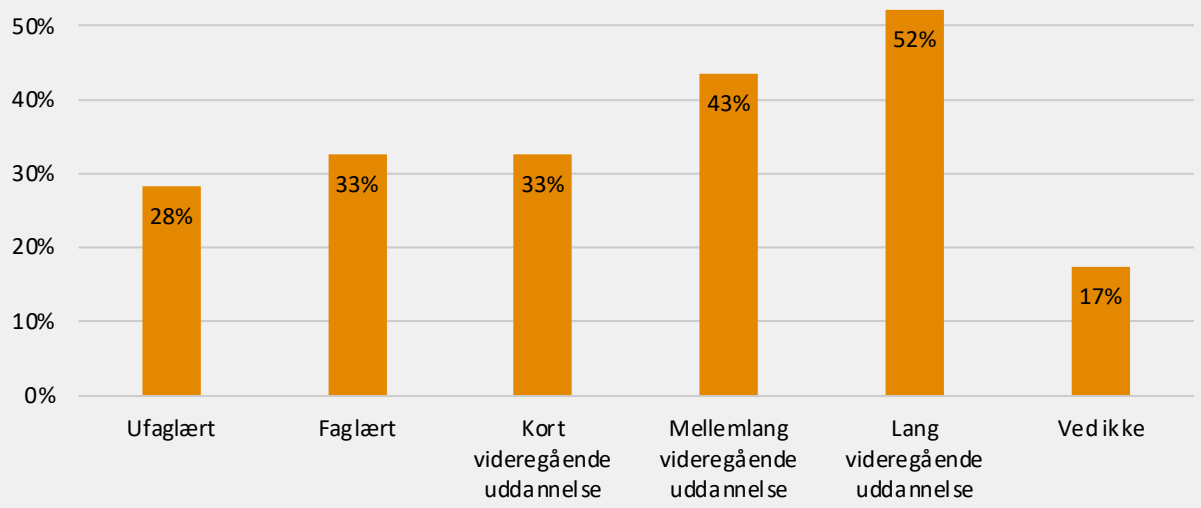


Anm.: Hotel, Restauration og Kultur: N= 125. Regionalt gennemsnit: N= 1.556 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

samlede hovedrapport til FremKom4. Jf. anmærkningen under figuren er der kun få respondenter fra oplevelsesindustrien, som har angivet, at de får brug for kompetencer i relation til den grønne omstilling.

Derfor skal nedenstående figur 5 ses som et billede på tendenserne i sektoren, men tolkning på de konkrete procentsatser skal gøres varsomt. Dette gør sig gældende for flere figurer i indeværende kapitel.

Figur 5: Arbejdspladsernes behov for grønne kompetencer, efter uddannelsesniveau



Anm.: N= 46. Der kan vælges flere svar blandt fagområderne. Det er ikke muligt at angive fagområder og samtidig angive "ved ikke". Besvarelser kun medtaget for de respondenter, der har svaret "enig" eller "meget enig" i spørgsmå-let: Hvor enig/uenig er du i følgende udsagn: I løbet af de næste fem år kommer vi til at have brug for kompetencer, der relaterer sig til grøn omstilling? Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

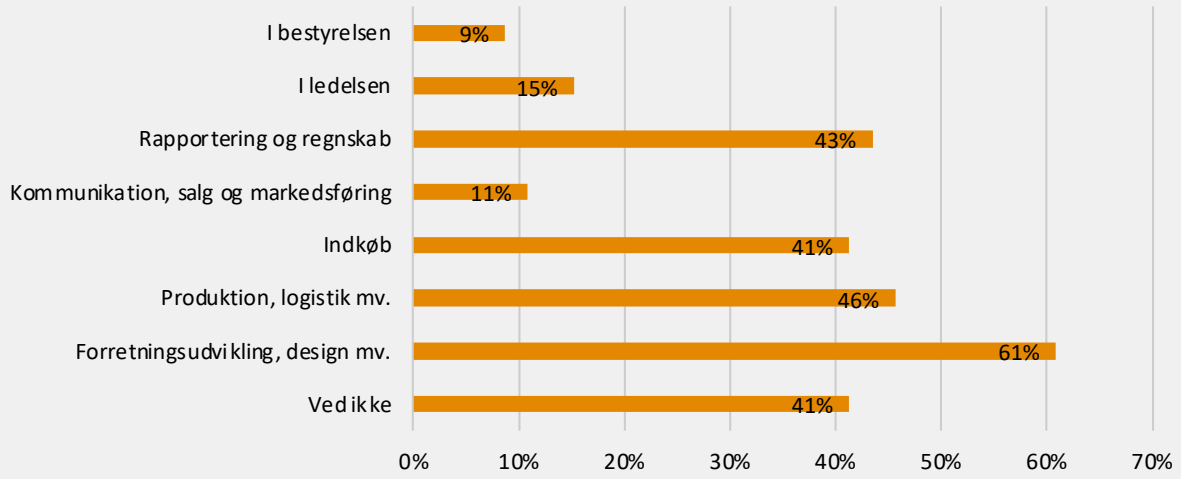
Men selv om der er et mindretal i sektoren, der specifikt peger på et behov for kompetencer til den grønne omstilling, er det bemærkelsesværdigt, at dem, der har behovet, angiver, at det især vil være inden for forretningsudvikling. Jf. figur 6 angiver 61 pct., at det bliver et område, hvor der er behov for grønne kompetencer.

Det vidner om et behov for at udvikle nye produkter eller tilbud for at komme efterspørgslen efter bæredygtig turisme i møde. 43 pct. angiver også, at der er behov for grønne kompetencer inden for rapportering og regnskab. Dette kan skyldes, at virksomhederne også gerne vil kunne dokumentere for eksempel deres klimaaftryk, således at de over for deres kunder kan godtgøre, at et forbrug hos dem er forbundet med en lav klimabelastning. Der kan derfor også være et perspektiv i at videreudvikle rapporteringsværktøjer, således at den enkelte virksomhed nemt kan opgøre og markedsføre sig på sine klimaaftryk.

Der er dog også nogle, som giver udtryk for, at det også forretningsmæssigt på omkostningssiden giver god mening at arbejde med grønne tiltag og mindske for eksempel ressourcebelastningen:
"Jo mere vi tænker os om i hverdagen, des færre udgifter har vi. Jeg skal nok jagte de marginale gevinster. Det er der de store gevinster ligger i den sidste ende. Når man først har styr på de små ting, så begynder det at give mening."

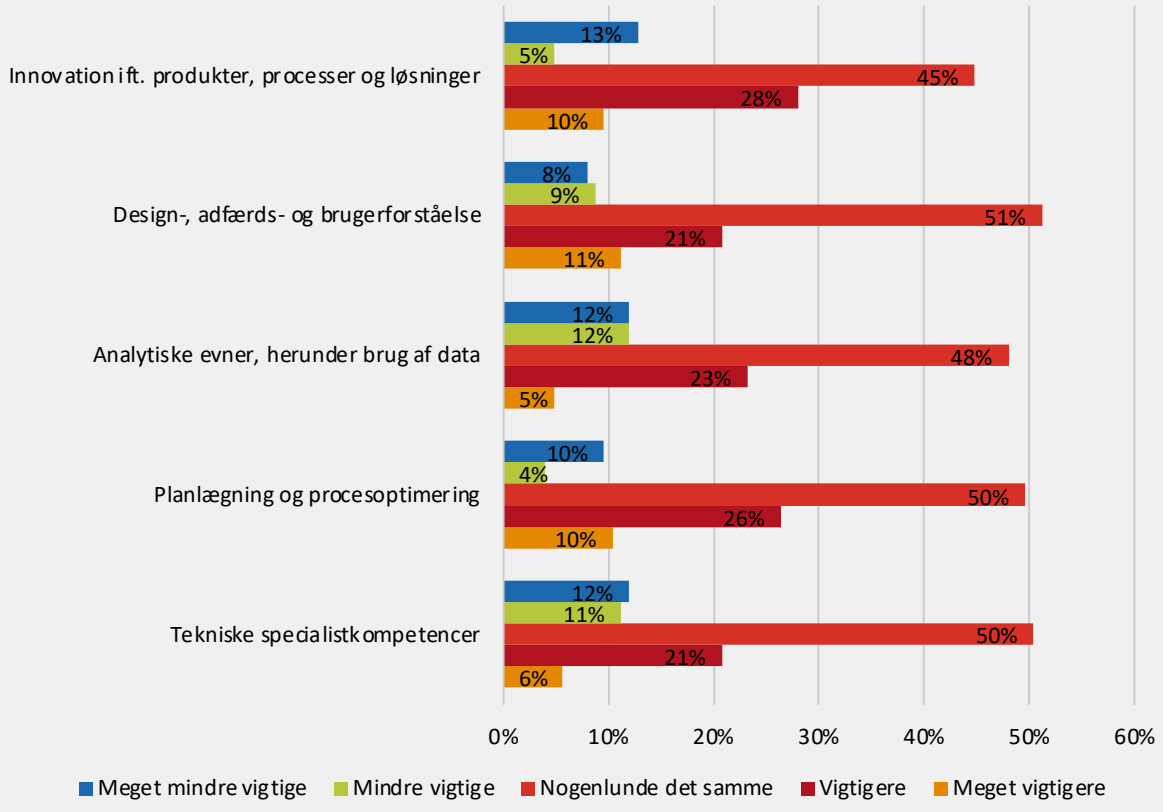
De faglige kompetencer, som skal være med til at fremme den grønne omstilling i oplevelsesindustrien forventes at være centreret omkring innovation og design- og adfærds- og brugerforståelse, jf. figur 7. Det er i tråd med, at den grønne omstilling stiller krav om forretningsudvikling, jf. figur 6 ovenfor. Der skal derfor være adgang til kompetencer til at levere fornyelsen og forstå sine kunder og deres behov. Innovation i forhold til produkter, processer og løsninger vægtes som et centralt område, hvor sektoren skal udvikle sig. 38 pct. angiver, at de anser den kompetence som "vigtigere" eller "meget vigtigere" for fremtidens medarbejdere, jf. figur 7z

Figur 6: Fagområder hvor arbejdspladserne forventer et behov for grønne kompetencer



Anm.: N= 46. Der kan vælges flere svar. Besvarelser kun medtaget for de respondenter, der har svaret "enig" eller "meget enig" i spørgsmålet: Hvor enig/uenig er du i følgende udsagn: I løbet af de næste fem år kommer vi til at have brug for kompetencer, der relaterer sig til grøn omstilling? Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

Figur 7: Faglige kompetencer i forhold til grøn omstilling som arbejdspladserne anser som relevante for organisationens fremtid

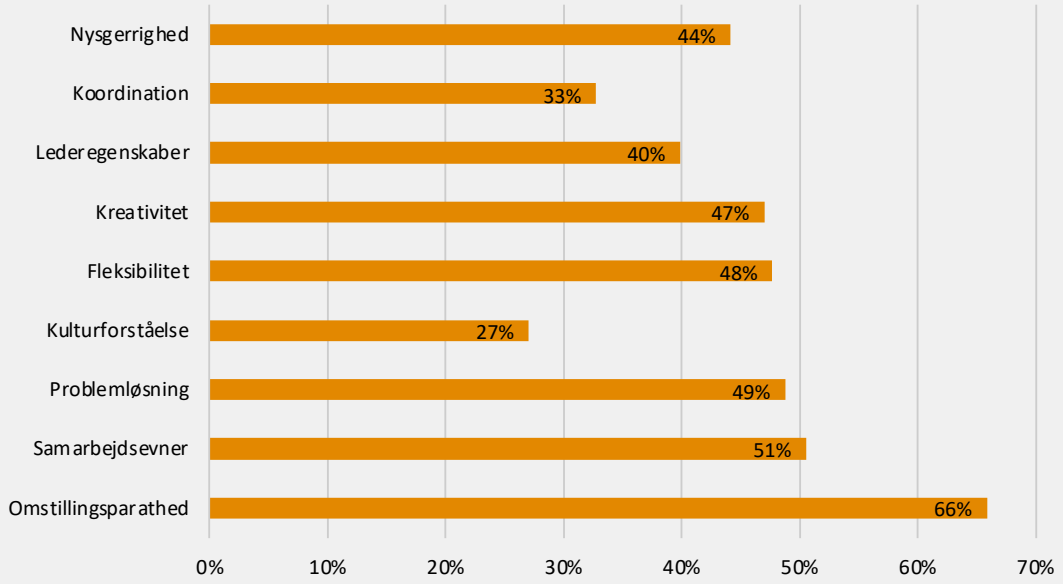


Anm.: N= 125 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

I oplevelsesindustrien ses derfor heller ikke overraskende omstillingsparathed som en afgørende personlig kompetence i den grønne omstilling. 66 pct. af respondenterne vurderer, jf. figur 8, at omstillingsparathed er en væsentlig kompetence til at omstille organisationen i en mere bæredygtig retning. Dette taler ind i en udvikling, hvor hele arbejdsmarkedet skal bevæge sig væk fra iboende logikker, såsom "det-plejer-vi-at-gøre", da det ikke er tilstrækkeligt til at imødekomme de samfundsudviklinger, som den grønne omstilling kræver.

Dette spiller ind i det generelle billede, der tegnes for sektoren, som netop omhandler en øget bevidsthed omkring udviklingen af nye forretningskoncepter til at skabe nye muligheder inden for særligt bæredygtig turisme.

Figur 8: Personlige kompetencer som arbejdspladserne anser som væsentlige for den grønne omstilling



Anm.: N= 125. Der kan vælges flere svar. Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

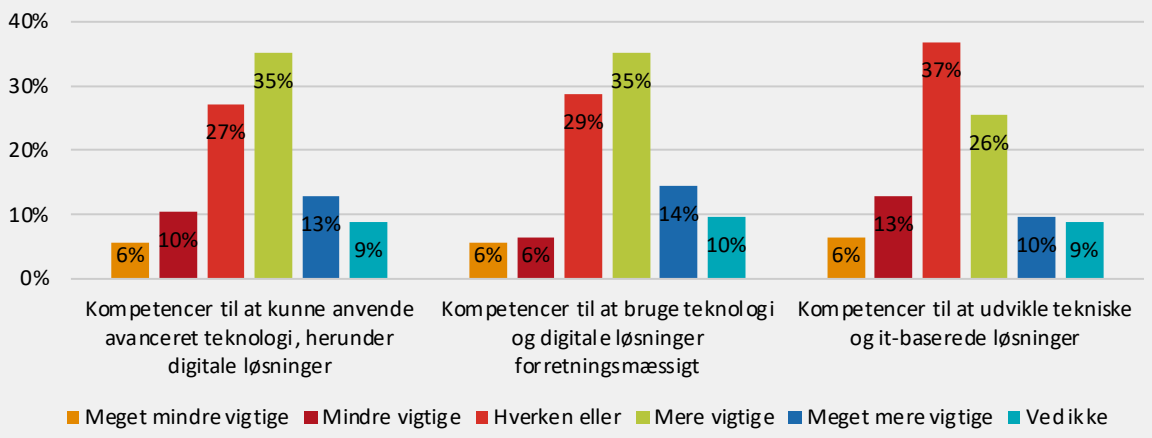
3.2 Automatisering, digitalisering og behovet for STEM-kompetencer

Fordelingen i figur 9 er med til at tegne et billede af, at der er forskellige forventninger til betydningen af STEM-kompetencer i oplevelsesindustrien. Dette hænger også sammen med den diverse branchesammensætning og –profil, som findes i sektoren.

Flere interviewpersoner påpeger endda også, at den fortsatte digitalisering vil være en iterativ proces, som pågår i et tempo, hvor medarbejderne kan følge med. Citatet nedenfor tydeliggør også, at udviklingen sker i takt med den naturlige udskiftning af medarbejdere.

"Det [digitalisering, red.] er både i rekruttering og efter- og videreuddannelse. Vi står overfor et generationsskifte. Så vi skal erstatte de kompetencer. Der vil være en naturlig udskiftning i forhold til, at de nye medarbejdere er mere digitale og nok også er lidt nogle andre personligheder, end dem vi har nu."

Figur 9: Arbejdspladsernes forventninger til betydning af STEM-kompetencer i sektoren



Anm.: N= 125 Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

Det billede, som figur 9 tegner, er, at oplevelsesindustrien fortsat vil stille krav til fremtidens arbejdskraft, som skal have en basal forståelse for at kunne anvende digitale løsninger. Hvor avancerede løsninger, der er tale om, i høj grad er branchespecifikt og endda også størrelsesspecifik. Flere interviewpersoner påpeger, at da deres organisationer er relativt små, vil det ikke nødvendigvis være smartere at digitalisere i vid udstrækning. Dette kan også ses ved den specialiserede STEM-kompetence, der omhandler udviklingen af konkrete løsninger og værktøjer; det vurderes grundlæggende ikke som en essentiel egenskab, at medarbejdere er i stand til at udvikle løsningerne. Fokus er på anvendelsen.

Dog viser citatet nedenfor, at der også i visse store organisationer ligeledes er fokus på selve udviklingen af tekniske og it-baserede løsninger.

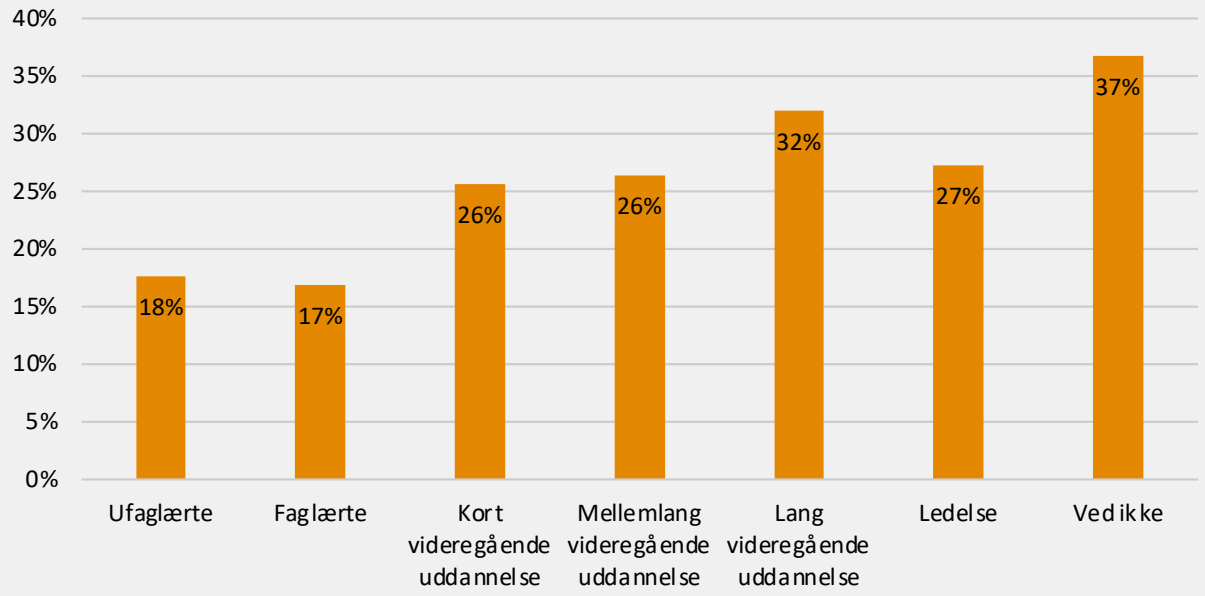
"Vi arbejder rigtig meget på den digitale front. Vi har et par udviklere i huset, som kan lave nogle af løsningerne selv. Der er et stort samarbejde med de andre organisationer i landet. Vi bruger eksempelvis den samme hjemmeside. Vores digitale formidling er forankret på hjemmeside, Facebook og Instagram. Vores digitale ressourcer er nationale løsninger. Vi har allerede nu behov for, at vores formidlere er digitale. Vi har ikke brug for at udvikle løsningen selv, men vi har brug for medarbejdere, der kan levere indhold, og som forstår det digitale."

Figur 10 er med til at underbygge, at der i oplevelsesindustrien ikke er det største behov for STEM-kompetencer. 37 pct. angiver kategorien "ved ikke" i forhold til, hvilke uddannelsesgrupper der skal være i besiddelse af de fornødne STEM-kompetencer. Dog peger mellem en fjerdedel og tredjedel, at det er medarbejdere med en videregående uddannelse som skal bidrage med STEM-kompetencer.

Dette kan delvist forklares ved, at de løsninger, der skal implementeres i organisationerne, typisk ikke er teknisk komplicerede. Derfor kan det tænkes, at det blot kræver en basal forståelse af anvendelsen, førend den skaber værdi for slutbrugeren. Sektoren vil i fremtiden gøre brug af digitale løsninger, som kan automatisere dele af arbejdsopgaverne – som for eksempel øget digitalisering af bestillings- og bookingsystemer. Disse løsninger afføder dog ikke som udgangspunkt kompetencekrav til medarbejderne, men der forudsættes en forståelse for den basale brug af it-løsninger, såsom 48 pct. af respondenterne i figur 9 i varierende omfang også erklærer sig enige i. Citatet udtrykker det samme.

"Man skal være på et pænt brugerniveau i forhold til almene it-systemer og GIS-kort. Anvender apps og hjemmesider, så man skal have en forståelse derfor. De agerer i en verden, hvor it er særligt vigtigt i forhold til formidlingen."

Figur 10: Uddannelsesgrupper hvor arbejdspladserne vurderer, at det bliver vigtigt at have STEM-kompetencer i fremtiden



Anm.: N= 125. Det var muligt at angive flere uddannelsesgrupper i svarmulighederne. Det var ikke muligt at angive en eller flere uddannelsesgrupper og samtidig angive "ved ikke".Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

3.3 Medarbejderdagsorden

Medarbejderdagsordenen dækker over medarbejdernes forventninger om at have indflydelse og medbestemmelse, og at det i stigende grad er et ønske, at det skal være meningsfuldt og tjene et (godt) formål at være på en arbejdsplads. Denne dagsorden kan udfordre arbejdspladser, som ikke forstår, at disse forhold har betydning for, hvor attraktiv en arbejdsplads kan opleves at være. Hvis en virksomhed ikke arbejder med og måske ikke markedsfører sig på disse værdier, kan det betyde, at virksomheder får sværere ved at fastholde og tiltrække dygtige medarbejdere.

Oplevelsesindustrien dækker over mange typer af erhverv. Der kan være store forskelle på, hvor store anstrengelser virksomhederne må gøre sig for at tale ind i en medarbejderdagsorden. Særligt i forhold til kulturinstitutioner har de gennemførte interviews vist, at disse organisationer ikke i samme omfang som resten af sektoren oplever udfordringer med fastholdelse og rekruttering. Kulturinstitutioners evne til at rekruttere arbejdskraft tyder på at skyldes, at arbejdet på en kulturinstitution vil blive oplevet som meningsfyldt og formålsgivende. Det bekræftes i følgende citater.

"Fordi vi er en kulturorganisation, så har vi aldrig problemer med at rekruttere. I kraft af vores brand. Der er stor interesse i at arbejde hos os. Spørgsmålet er, hvor længe det holder. Vi har ikke besvær med at tiltrække. Vi slår kun stillinger op på gratis platforme. Vi har ry for at være en god arbejdsplads. Vi oplever ofte, at de eksterne håndværkere vi hyrer ind, gerne vil fastansættes hos os."

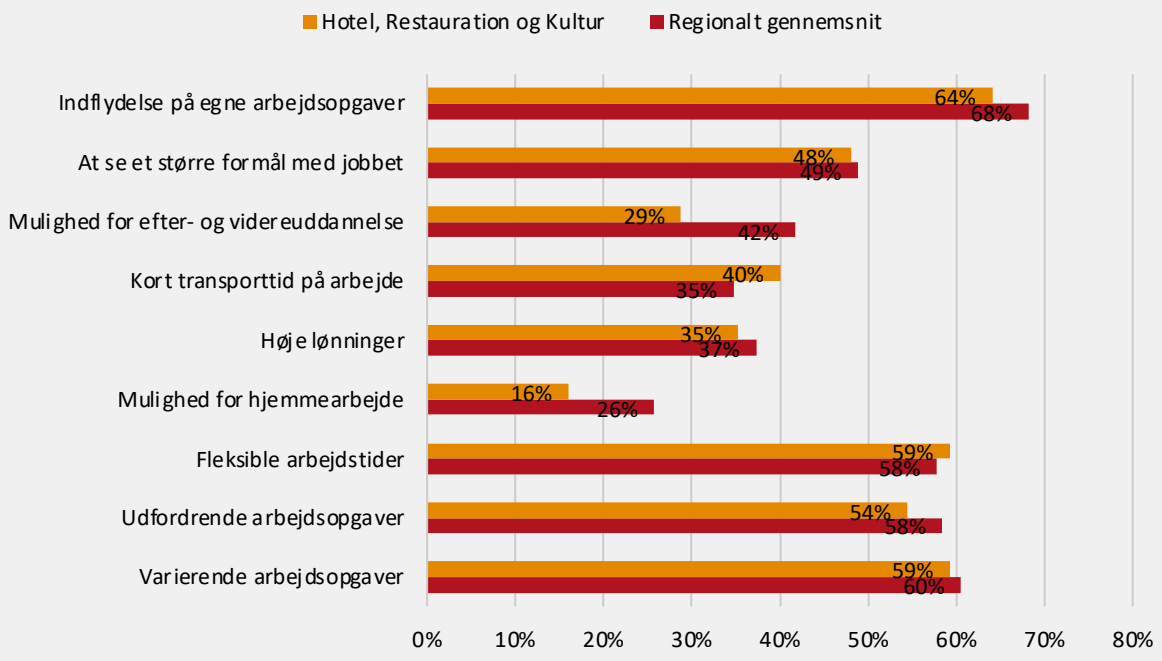
"Vi er utrolig heldige i forhold til, at der er meget positiv aura omkring ordet [navn på kulturinstitution, red]. Det gør det nemmere at rekruttere. Desto mere tid der går, og at folk vænner sig til det at have nationalparker gør, at ansøgere kommer fra hele landet. Der er stor efterspørgsel efter jobs i organisationer som vores. Vi får ansøgere fra hele landet."

Citaterne ovenfor er også med til at underbygge, at arbejdspladsens ry og rygte har positiv betydning for rekrutteringen. Dette er naturligvis ikke sektorspecifikt, men vigtigheden af at organisationer er bevidste om, at arbejdspladsens rygte og narrativ er evig aktuel – særligt i en periode med lav arbejdsløshed,

hvor der er stor konkurrence om arbejdskraften. Citaterne understreger også, at dét at kulturorganisationer er gode til at skabe bevidsthed om deres brand og organisation hjælper til at tiltrække arbejdskraft.

Figur 11 viser et billede af en sektor, som i vid udstrækning er centeret omkring det regionale gennemsnit på alle parametre. Muligheden for hjemmearbejde er naturligt lavere, da en stor del af beskæftigelsen i sektoren er servicerelateret og påkræver fysisk tilstedeværelse i mødet med gæsterne. Dog er der et iøjnefaldende resultat i relation til vurderingen af vigtigheden ved muligheder for efter- og videreuddannelse i sektoren. Organisationerne vurderer ikke, at det er et vigtigt element i fastholdelse eller tiltrækning af medarbejdere. Andelen der synes, at det er et vigtigt parameter, er 13 procentpoint lavere end det regionale gennemsnit. Vi vender os mod betydningen af efter- og videreuddannelse i sektoren i næste afsnit.

Figur 11: Elementer, som arbejdspladserne vurderer, gør tiltrækning/ fastholdelse af medarbejdere nemmere



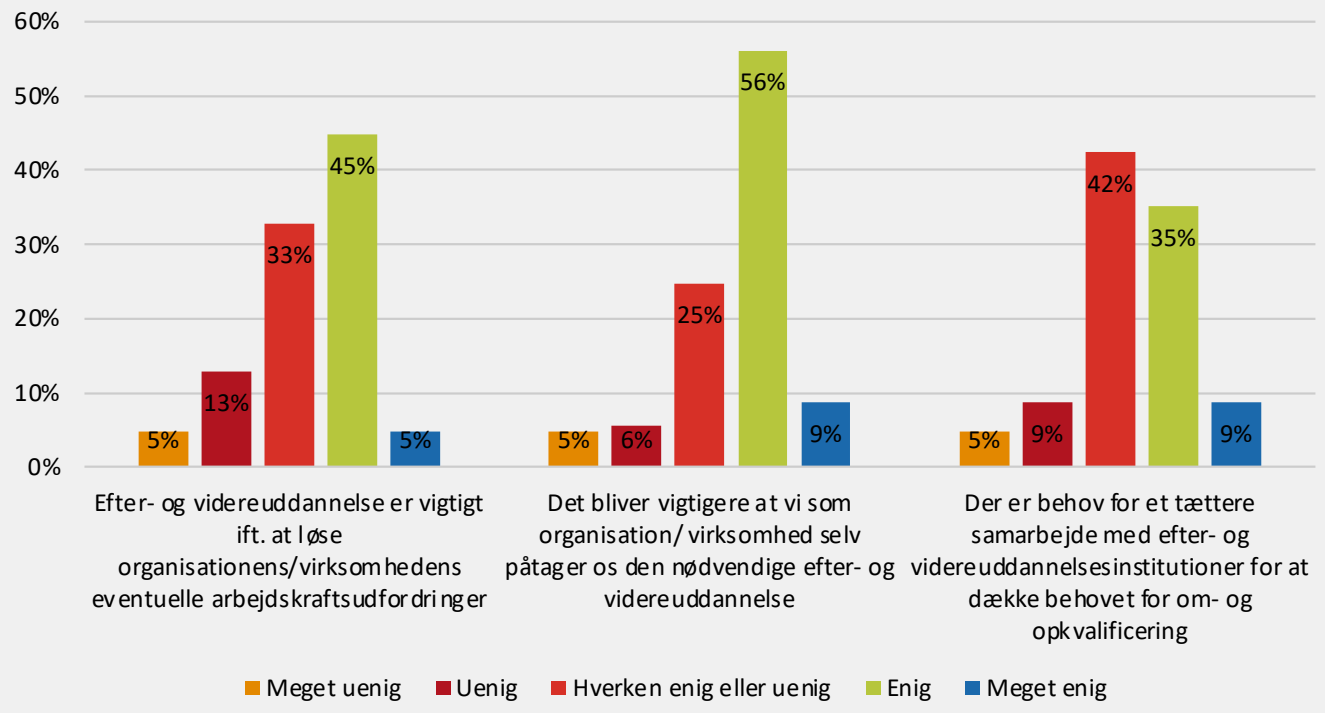
Anm.: Hotel, Restauration og Kultur: N= 125. Regionalt gennemsnit: N= 1.556. Der kan vælges flere svar. Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

4. Behovet for efter- og videreuddannelse i sektoren

Fremtidens efter-og videreuddannelse vil i højere grad være noget, som arbejdspladserne i sektoren selv påtager sig. Figur 12 viser, at hele 65 pct. af arbejdspladserne er enige eller meget enige i dette. 50 pct. er enige eller meget enige i, at efter- uddannelsesorganisationerne er vigtige i forhold til at løse virksomhedernes udfordringer med at få adgang til de rette kompetencer.

Disse vurderinger afspejler en udvikling på fremtidens arbejdsmarked, hvor efter- og videreud-dannelse skal være skræddersyet og tilpasset den enkelte arbejdsplads. Dog ses det stadig, at en betydelig andel - ca. 45 pct. – anser samarbejdet med efter- og videreuddannelse som væsentligt for at dække behovet for om- og opkvalificering. Dermed bliver institutionerne i fremtiden en af flere aktører, der kan levere den efter- og videreuddannelse, som arbejdspladserne ser som vigtige.

Figur 12: Arbejdspladsernes syn på efter- og videreuddannelse som mulig løsning på fremtidigt arbejdskraftbehov



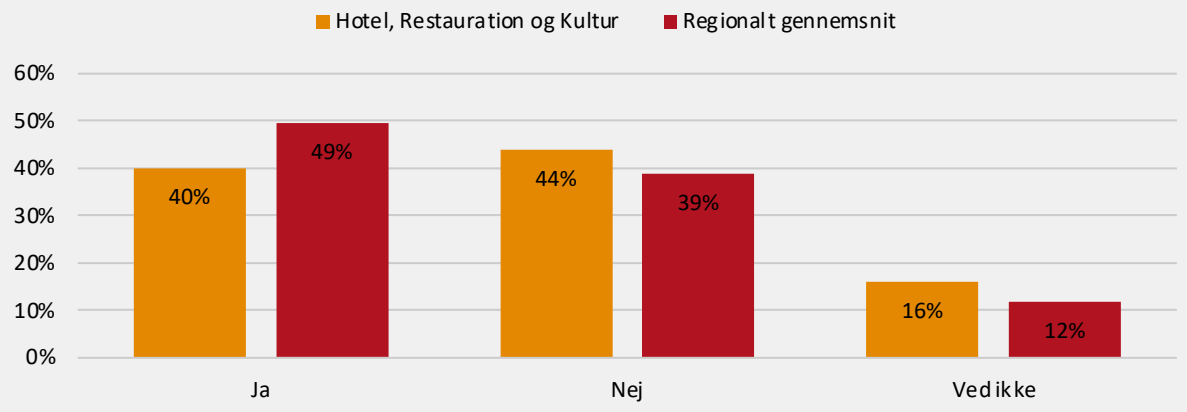
Anm.: N= 162. Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

Figur 13 nedenfor tegner et billede af, at oplevelsesindustrien dog ikke ser en fremtid, hvor brugen af efter- og videreuddannelse er stigende. Én af forklaringerne på dette kan være den store andel af ufaglært arbejdskraft i sektoren. Store dele af beskæftigelsen i sektoren er i serviceorienterede stillinger, hvor der ikke som udgangspunkt er et naturligt progressionsforløb i ansættelsen. Det gælder for eksempel i nogle rengørings- og tjenerjobs.

Dog findes også en del stillinger, hvori der ligger et indbygget avancement og muligheder for forfremmelser til diverse lederstillinger, hvilket underbygges af nedenstående citat:

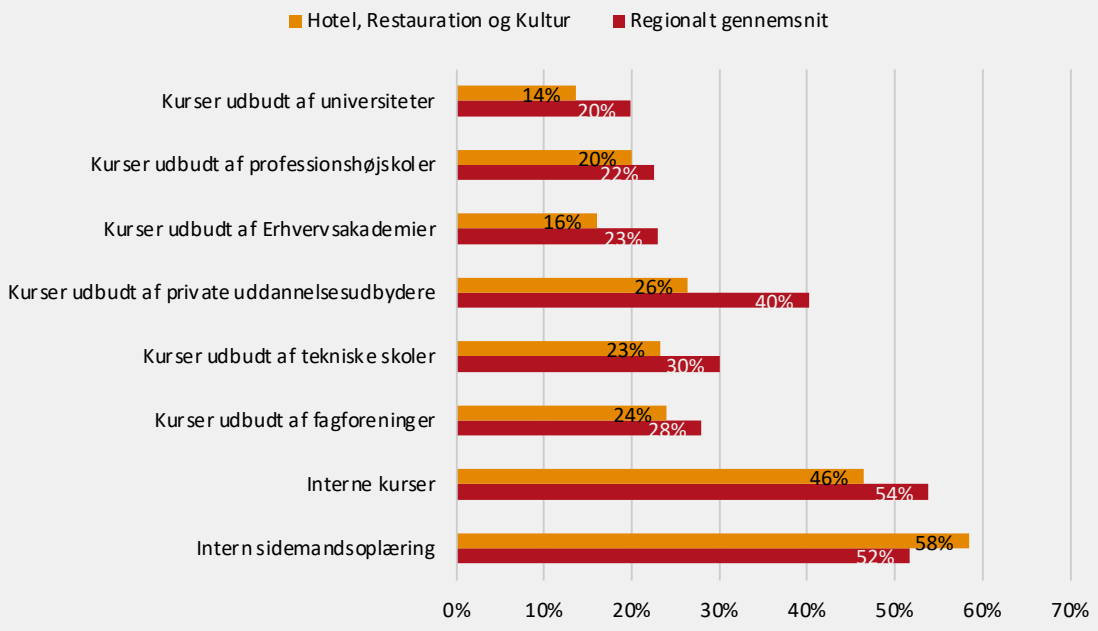
"Der pågår løbende opkvalificering af dem med lederegenskaber. Den praktiske EVU klarer jeg selv. Det nationale hovedkontor er ved at kigge på at udvikle en organisation, hvor der er et træ-nings- og udviklingscenter til efter- og videreuddannelse."

Figur 13: Arbejdspladsernes forventninger til øget brug af efter- og videreuddannelse i de kommende fem år



Anm.: Hotel, Restauration og Kultur: N= 125. Regionalt gennemsnit: N= 1.556. Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

Figur 14: Arbejdspladsernes forventninger til hvordan efter- og videreuddannelsen vil foregå



Anm.: Hotel, Restauration og Kultur: N= 125. Regionalt gennemsnit: N= 1.556. Der var muligt at vælge flere typer. Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

På trods af at en lavere andel af arbejdskraften i oplevelsesindustrien forventes at deltage i efter- og videreuddannelse, tegner der sig et klart billede af, hvordan efter- og videreuddannelse skal foregå frem mod 2026. 58 pct. af respondenterne angiver, at intern sidemandsoplæring er én af de former, som efter- og videreuddannelse skal have i fremtiden, jf. figur 14. Det er 6 procentpoint højere end det regionale gennemsnit og ligeledes den højeste andel af sektorens besvarelser. En generel tendens i sektoren

er, jf. figur 14, at der er de højeste forventninger til, at efter- og videreuddannelsen vil antage en mere uformel form, hvor arbejdspladsen selv håndterer de fornødne opkvalificeringer af personalet.

Interviewene peger dog på, at brugen af efter- og videreuddannelse varierer meget internt i sektoren – særlig fordi den indeholder forskellige typer af underbrancher. Eftersom store dele af oplevelsesindustrien har en høj andel af ufaglært arbejdskraft, giver dette resultat god mening. Der vil naturligvis altid skulle pågå en onboarding af nye medarbejdere, men eftersom store dele af arbejdskraften ikke ventes at have formelle uddannelseskvalifikationer med i bagagen, bevirker det, at den interne oplæring spiller en større rolle.

Derudover findes også en størrelsesdimension her. Interviewene peger på, at organisationers størrelse har en klar indvirkning på, hvordan organisationen indtænker efter- og videreuddannelse. De mindste arbejdspladser betoner, at de ikke kan undvære personalet, mens de er på uddannelse, som understreget i nedenstående citat:

"Det ville være dejligt at have så meget personale, at vi kunne sende nogen af dem afsted [på efter- og videreuddannelse, red.], men vi har ikke den mulighed, fordi vi er så få, vi er alle på arbejde hele tiden, så det kan vi ikke. Hvis jeg havde haft mere personale, så ville vi sende flere afsted."

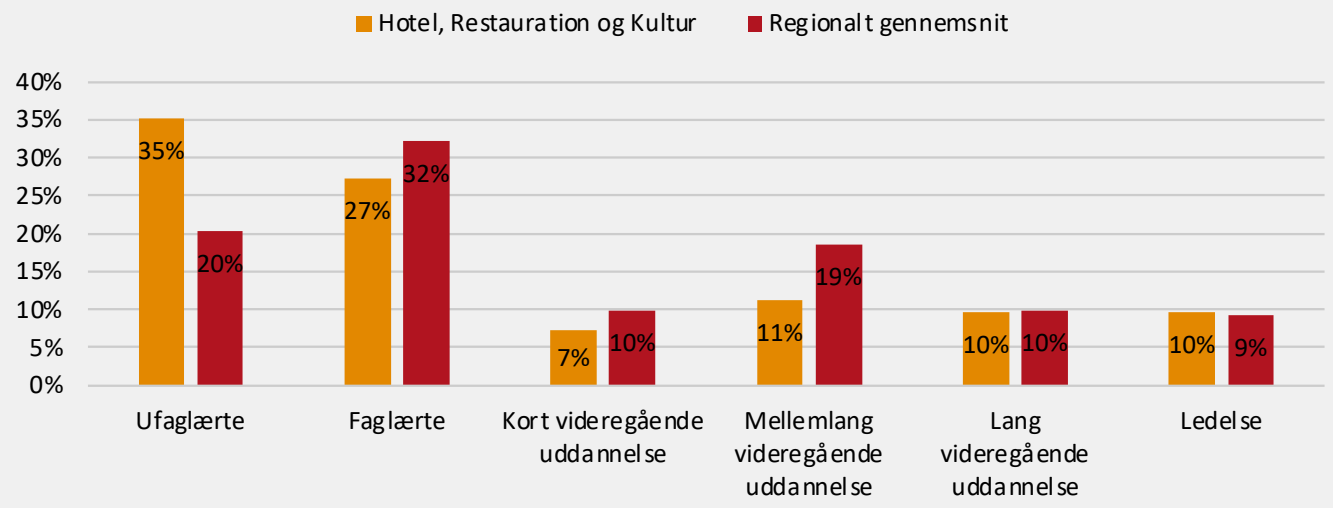
Andre arbejdspladser i sektoren betoner, at de formaliserede efter- og videreuddannelsesforløb til tider kan være ude af trit med den virkelighed, som arbejdspladsen står i. Disse arbejdspladser er meget optaget af, at det skal medføre en reel værditilvækst, hvis de skal sende medarbejdere afsted på kurser. De skal med andre ord hjælpe til at løse reelle og praktiske udfordringer i hverdagen. Dette understreges i nedenstående citat:

"Vi gør meget i den interne opkvalificering. Vi følte bare ret hurtigt, at tiden løb fra at sende folk på éndagskurser, for det er ikke altid, at der skabes værdi, hvis ikke det bruges i hverdagen og hjælper til ændrede arbejdsgange."

"Nogle gange oplever vi også, at man på uddannelsesinstitutioner tit kan være langt væk fra praksis. Der kan måske ske en bedre integration. Det bliver mere målrettet, når vi selv står for udviklingen og tilrettelæggelsen af efter- og videreuddannelsen."

I tråd med overvægten af den ufaglærte arbejdskraft i sektoren, er det ikke overraskende, at størstedelen af respondenterne, 35 pct. jf. figur 15, anser den ufaglærte arbejdskraft som den primære uddannelsesgruppe som efter- og videreuddannelsen skal centreres omkring.

Figur 15: Arbejdspladsernes forventninger til hvilken uddannelsesgruppe der især skal efter- og videreuddannes

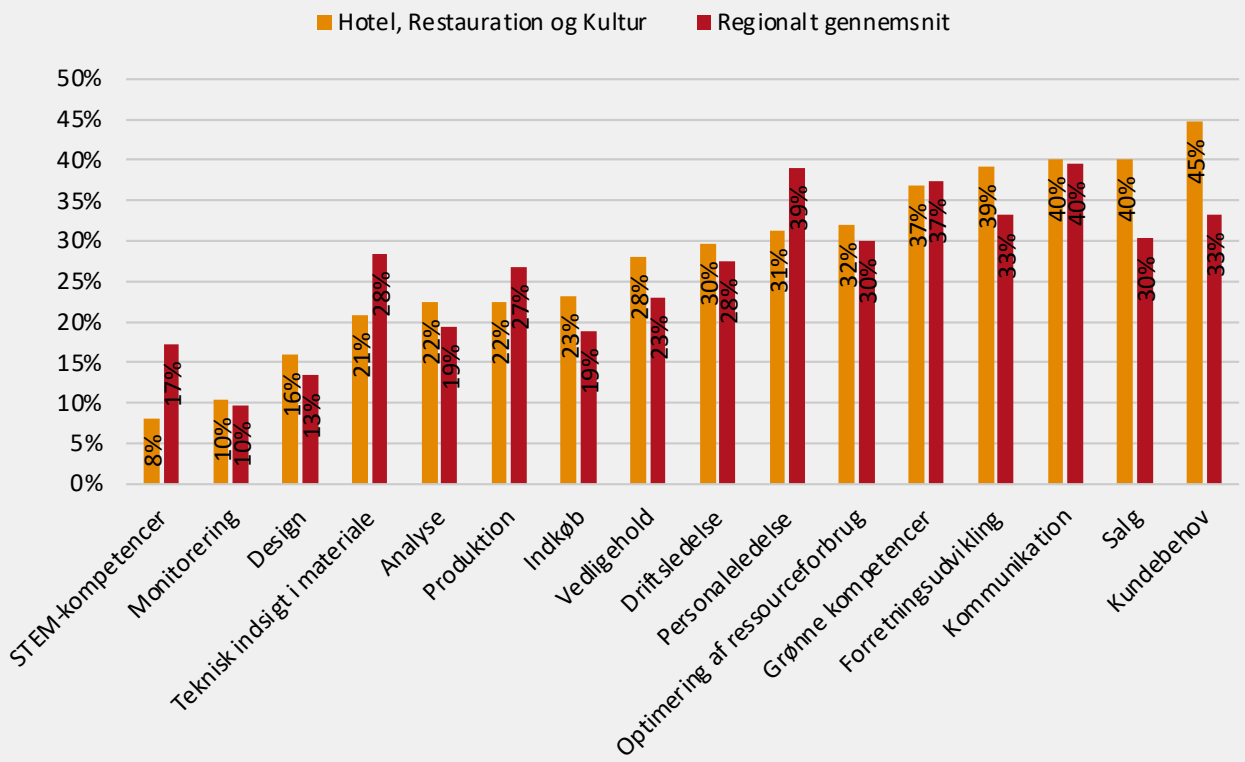


Anm.: Hotel, Restauration og Kultur: N= 125. Regionalt gennemsnit: N= 1.556. Det var kun muligt at vælge én uddannelsesgruppe Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

Eftersom sektoren også indeholder klassiske servicefag, hvor der er meget fokus på levering af serviceydelser og salg direkte til kunder, så er det næppe overraskende, at hele 45 pct., jf. figur 16, angiver, at det er efteruddannelse i håndtering af kundebehov, som vil være vigtigst i de kommende år. Til sammenligning er det 12 procentpoint højere end det regionale gennemsnit.

Også salg samt kommunikation og grøn omstilling er sammen med forretningsudvikling vigtige efteruddannelsestemaer. Det ligger i tråd med betoningen af, jf. figur 6, at den grønne omstilling er vigtig for sektorens forretningsudvikling og kompetencebehov på dette punkt.

Figur 16: Arbejdspladsernes forventninger til områder, hvor efter- og videreuddannelse bliver relevant i de kommende fem år



Anm.: Hotel, Restauration og Kultur: N= 125. Regionalt gennemsnit: N= 1.556. Det var muligt at angive flere områder Kilde: Spørgeskemaundersøgelse blandt 1.556 arbejdspladser i Nordjylland gennemført i efteråret 2021.

Kommunikation viser sig ikke kun som betydningsfuld i forhold til kunder og salg, men også i leveringen og formidling af kulturelt indhold, er det aktuelt. Dette drejer sig særligt om udnyttelsen og anvendelsen af digitale platforme og muligheder for at formidle på andre måder end hidtil. Et perspektiv, der blev belyst i et interview, var blandt andet, at biblioteker og museer skal være bedre til at se fremad og ind i en mere digital verden, hvor de også spiller en rolle i levering af kulturelt indhold på digitale platforme. Det understreges af nedenstående citat fra interviewet, hvor også nedlukningerne af kulturlivet som følge af Coronarestriktioner har vist sig som givtige i forhold til at presse organisationerne ud i nye måder at tænke formidling på.

"Coronanedlukningerne har speedet processen op. Vi skulle lukke de fysiske huse, så vi blev nødt til at gentænke vores formidlingsopgave fra dag ét. Vi har snuset til de digitale aktiviteter og måder tidligere, men de digitale aktiviteter blev markant forøget som følge af nedlukningen. Det er noget, vi vil have mere blik for i fremtiden. Det er stadig begrænset, hvor mange vi reelt har, der arbejder med den type formidling."

Citatet understreger også, at der kan være et behov for at tydeliggøre gevinsterne og mulighederne for de enkelte organisationer, således de er bedre klædt på til at videreudvikle deres digitale tilstedeværelse.

FremKom

Fremtidens kompetencer i Nordjylland

REGIONAL UDVIKLING REGION NORDJYLLAND

Niels Bohrs vej 30 // 9220 Aalborg Ø // 45 97 64 84 00