

Ett jämförande perspektiv på kompetensförsörjning till besöksnäringen i Sverige, Danmark, Norge och Finland

Utmaningar och möjligheter för besöksnäringens kompetensförsörjning



RAPPORTEN BESTÄLLD AV



Sammanfattning

I denna rapport undersöker vi likheter och skillnader när det gäller kompetensförsörjningen till besöksnäringen i de nordiska länderna Sverige, Norge, Danmark och Finland. Syftet med att belysa dessa aspekter är att skapa en förståelse för om det finns avgörande skillnader mellan länderna som kan ha betydelse för vilka nya arbetssätt och goda exempel som kan hämtas från andra nordiska länder, och om det finns strukturella frågor som behöver adresseras. För att lägga en grund för sådana jämförelser inkluderas även Sverige i denna del av analysen.

Vi har inte funnit några stora skillnader mellan de olika länderna när det gäller kompetensförsörjningen till besöksnäringen. I samtliga nordiska länder finns stora kompetensförsörjningsbehov men lönerna är låga i jämförelse med andra branscher. Det finns en hög andel unga, utrikesfödda och lågutbildade i branschen, som ses som attraktiv främst bland yngre personer. I samtliga länder ser problematiken likande ut när det gäller att locka yngre att läsa yrkesutbildningar inom besöksnäring även om utbildningsvägarna kan se lite olika ut i de olika länderna. Det är för få som läser på yrkesprogrammen i relation till vilka behov som finns i branschen. De personer som har intervjuats är ense om att branschen behöver ta ett större ansvar för kompetensförsörjningen. Det kan exempelvis ske genom att arbeta för att höja statusen på utbildningarna, att arbeta för att locka fler att läsa yrkesprogrammen samt att verka för goda villkor i branschen och gott arbetsgivarskap.

Rapport: 0436

ISBN: 978-91-89730-24-3

Innehållsförteckning

1.	Inledning	5
1.1	Syfte och frågeställningar.....	5
1.2	Metod	5
1.3	Disposition.....	6
2.	Ett jämförande perspektiv.....	7
2.1	Branschens struktur och attraktivitet.....	7
2.1.1	En bransch med "tillväxtvärk" men med låg attraktivitet.....	7
2.1.2	Demografisk struktur bland anställda i besöksnäringen i olika nordiska länder	10
2.1.3	Bristyrken och behov	11
2.1.4	Lönenivåer och regleringar på arbetsmarknaden.....	12
2.2	Utbildning och kompetensutveckling.....	13
2.2.1	Utbildningsvägar in i besöksnäringen i Norden	13
2.2.2	Kompetensutvecklingsinsatser för anställda	15
2.3	Utmaningar och möjligheter	16
2.3.1	Synen på kompetens behöver förändras för att branschen ska kunna utvecklas	16
2.3.2	Fler unga bör motiveras att få en karriär i branschen.....	17
2.3.3	Fler behöver stanna längre i branschen	17
2.3.4	Skillnaden mellan små och stora företag och mellan "vitt" och "svart".....	17
2.3.5	Branschen behöver ta ett större ansvar för kompetensförsörjningen	18
3.	Källförteckning	19
4.	Informanter	20
	Sverige	20
	Danmark.....	20
	Norge.....	20
	Finland.....	20

Förord

Sweco har av Tillväxtverket fått i uppdrag att beskriva förutsättningarna och ge förslag med syfte att nå en förbättrad kompetensförsörjning i besöksnäringen. Arbetet är en del av Tillväxtverkets regeringsuppdrag som syftar till att bidra till en hållbar besöksnäring. Uppdraget är sprunget ur arbetet inom Myndighetsgruppen för besöksnäringen samt i dialog med regionala främjare och branschen. Rapporten är en del i en serie underlag samt en sammanfattande syntesrapport med förslag på åtgärder. Samtliga underlag finns tillgängliga på Tillväxtverkets hemsida.

Rapporten är beställd av Tillväxtverket. Analys och slutsatser i rapporten är författarnas.

Sofia Rönnqvist
Uppdragsledare

Shimeng Tovatt
Uppdragsmedarbetare

Sweco

1. Inledning

1.1 Syfte och frågeställningar

I följande rapport undersöker vi likheter och skillnader när det gäller kompetensförsörjningen till besöksnäringen i de nordiska länderna Sverige, Norge, Danmark och Finland. Syftet med att belysa dessa aspekter är att skapa en förståelse för om det finns avgörande skillnader mellan länderna som kan ha betydelse för vilka nya arbetssätt och goda exempel som kan hämtas från andra nordiska länder, och om det finns strukturella frågor som behöver adresseras. För att lägga en grund för sådana jämförelser inkluderas även Sverige i denna del av analysen. De övergripande frågeställningar som undersökningen syftar till att besvara är följande:

- Finns det institutionella eller strukturella skillnader mellan länderna som har bäring på kompetensförsörjning till besöksnäringen?
- Hur ser utmaningar och möjligheter ut när det gäller kompetensförsörjningen till besöksnäringen i de undersökta länderna – vad fungerar bra och vad fungerar mindre bra i de olika länderna?

Vi har valt följande faktorer som viktiga att belysa i jämförelsen mellan länderna:

- Branschens "status" och attraktivitet
- Arbetskraftens sammansättning (ålder, kön, utbildning inrikes/utrikesfödda, arbetskraftsmigration)
- Lönenivåer och regleringar på arbetsmarknaden
- De anställdas vägar in i branschen (branscherna) inklusive utbildningsvägar
- Bristyrken och bristkompetenser inom besöksnäringen
- Kompetensutveckling för anställda

1.2 Metod

För att genomföra undersökningen har vi gjort intervjuer, dokumentstudier samt använt material från hemsidor. De intervjuer vi har genomfört är med nyckelpersoner inom forskning på det aktuella fältet samt företrädare för fackförbund och branschorganisationer i de olika länderna. De intervjuade inom fackförbunden och branschorganisationerna är antingen ordföranden/vice

ordföranden eller har någon typ av sakkunnigtjänst där de arbetar med kompetens- eller utbildningsfrågor. De personer som har kontaktats, och ibland intervjuats, har gett förslag på intressanta insatser eller andra personer som vi kan kontakta. En fullständig lista på de personer som har intervjuats finns längst bak i rapporten.

1.3 Disposition

Jämförelserna när det gäller kompetensförsörjning till de nordiska länderna har följande struktur:

- Först följer en redogörelse för branschens struktur och attraktivitet i de olika länderna.
- Därefter följer ett avsnitt som behandlar utbildning och kompetensutveckling.
- Efter det följer en redogörelse för utmaningar och möjligheter när det gäller kompetensförsörjning som har identifieras av olika branschaktörer i de undersökta nordiska länderna.

2. Ett jämförande perspektiv

Efter att ha gjort intervjuer med ett antal nyckelpersoner såsom exempelvis forskare, företrädare för fackförbund och branschorganisationer finner vi att det finns fler likheter än skillnader när det gäller kompetensförsörjningen till besöksnäringen. De nordiska länderna tampas med likartade problem och utmaningar - om än på lite olika sätt och med lite olika magnitud. Exempelvis utgör den låga arbetslösheten i Danmark ett extra hinder för kompetensförsörjningen i och med att det blir en hård kamp om arbetskraften.

I texten i följande kapitel redogör vi för likheter och skillnaderna när det gäller kompetensförsörjningen till besöksnäringen i olika nordiska länder.

2.1 Branschens struktur och attraktivitet

2.1.1 En bransch med "tillväxtvärk" men med låg attraktivitet

I samtliga nordiska länder som ingår i vår undersökning växer besöksnäringen kontinuerligt. I BFUF:s¹ rapport *Tillväxtverk?* argumenterar författarna för att de förändringsprocesser som besöksnäringen står inför i Sverige är följande:

- Branschen växer
- Branschen differentieras i alltmer separata och specialiserade delar
- Personal och kompetensförsörjning blir mer central

Utifrån de intervjuer som har gjorts med nyckelpersoner i andra nordiska länder finner vi en liknande bild.

En annan aspekt som många av informanterna lyfter är att branschen trots tillväxt i olika nordiska länder har en relativt låg lönsamhet och att många företag inom besöksnäringen har små marginaler. Detta leder till att lönerna generellt sett är lägre än i de flesta andra branscher, vilket leder till att branschen blir mindre attraktiv att arbeta i. Att det finns en svart ekonomi i relation till besöksnäringen är något som många informanter från olika nordiska länder lyfter. De menar dock att det är svårt att uttala sig om hur pass omfattande den är eller vilken påverkan den har på branschen.

Samtidigt som branschen växer ökar arbetskrafts- och kompetensförsörjningsbehoven. Det utgör en stor utmaning i samtliga nordiska länder på grund av branschens relativt låga attraktivitet. I intervjuerna med nyckelpersoner beskrivs på vilket sätt branschen ses som ganska attraktiv för unga personer som ett förstajobb eller som extrajobb för studerande.

¹ [Tillväxtvärk? - BFUF](#)

Branschens attraktivitet ligger i möjligheten att få in en fot på arbetsmarknaden och skaffa sig arbetslivserfarenhet. Dock ses branschen inte som lika attraktiv som karriärval i ett längre perspektiv. Ett jobb inom besöksnäringen fungerar dessutom som ett sätt att försörja sig vid sidan av studierna – en möjlighet som uppskattas av många studenter.

I alla nordiska länder finns en generell utmaning när det gäller att hålla kvar personal en längre tid i branschen. Många lämnar branschen när de bildar familj på grund av oregelbundna arbetstider och att det ibland är svårt att kunna planera längre fram i tiden. Låga löner och tuffa arbetsförhållanden är andra faktorer som nämns som skäl till att många väljer att sluta i branschen efter några år. Branschen har, enligt flera intervjupersoner i de studerade länderna, en lägre attraktivitet för personer som har lämnat ungdomsåren. En bild som många har enligt informanterna är att besöksnäringen inte är en bransch som man stannar hela livet i. Flera informanter i olika nordiska länder menar också att branschens dåliga rykte är ett problem för ökad tillväxt och utveckling.

Danmark. Flera av informanterna i Danmark lyfter att det exempelvis skrivits mycket i media om sexuella trakasserier, pennalism och allmänt dåliga arbetsförhållanden i restaurangbranschen.² Marianne Kragh från branschorganisationen Dansk Ehrverv menar också att en viktig fråga för branschen är att arbeta mot de arbetsgivare som inte sköter sina åtaganden och som bidrar till att ge branschen dåligt rykte. Michael Jörgensen från danska hotell- och restaurangfacket menar att även om lönerna i branschen är lägre än i många andra branscher så har lönerna ännu inte nått den nivå att en fulltidslön inte går att leva på. Risken finns dock att branschen tappar i status och löner om det inte finns en hög facklig anslutning och en god kompetensförsörjning till branschen.

Finland. I Finland är besöksnäringens attraktivitet låg enligt flera informanter, bland annat på grund av att lönerna är låga. I Finland har branschens dåliga rykte försvårat arbetet för utbildningsinstitutionerna att locka studenter vilket har skapat en brist på inhemsk kompetens trots ett akut behov i alla delar av landet. Besöksnäringen har ett dåligt rykte i Finland sedan före pandemin och liksom var fallet i Danmark håller media inte tillbaka med att vittna om dåliga arbetsförhållanden och arbetstider, bristande ledning och inte minst de låga lönerna. Detta gör att branschen, enligt forskaren Jarmo Ritalahti, har en relativt låg status i dagsläget. Förutom branschens låga status i landet har levnadskostnaderna ökat, vilket i sin tur har gjort det dyrare att bo i Helsingfors i jämförelse med andra städer och orter i landet. Det gör arbete på deltid mindre lockande (vilket tenderar att vara den anställningsform som är vanligast inom besöksnäringen). Meri Vehkaperä, projektledare för projektet Module, anger att unga inte jobbar under studierna i samma utsträckning som tidigare då studiestödet räcker längre och fler får stöd från sina föräldrar. De unga som branschen kunde förlita sig på tidigare är inte längre intresserade.

Enligt "Attraktionsbarometern", en undersökning gjord av det finska fackförbundet för serviceanställda (PAM), tycker 53% av de tillfrågade att en löneförhöjning skulle underlätta kompetensförsörjningen inom besöksnäringen och locka fler till branschen. Under 2019 jobbade totalt 121 294 personer inom besöksnäringen i Finland. Av dessa jobbade 55 331 personer inom servicebranschen, med en total omsättning på 5,9 miljarder euro spritt över 10

² I en artikel om restaurangen Noma i Köpenhamn anger en anonym kock att "grönsakerna har det bättre än personalen", [Restaurangen Noma i Köpenhamn stänger \(aftonbladet.se\)](https://www.aftonbladet.se/nyheter/2019-08-28/restaurangen-noma-i-koepenhamn-stanger)

138 företag. Detta enligt statistikcentralens senaste undersökning.³ Den näst största verksamheten inom besöksnäringen består av passagerartrafik, som under 2019 omsatte 9,1 miljarder euro på 8871 företag med sammanlagt 40 995 anställda. Inom boende- och reseanordnarbranschen fanns 10 417 respektive 13 157 anställda. Boendebranschen omsatte 1,8 miljarder euro på 2121 företag och reseanordningsbranschen 3 miljarder euro på 6681 företag. Den minsta branschen inom besöksnäringen i Finland bestod under 2019 av hyrestjänster, där 421 företag omsatte 1 miljard euro med 1394 anställda. De allra flesta verksamheterna befann sig i huvudstadsområdet och Lappland.⁴ Efter pandemin berättar informanterna att en stor del av arbetskraften har bytt bransch, men att gästerna och turisterna har kommit tillbaka och flera verksamheter slår rekord i försäljning.

Sverige. Bilden i Sverige liknar den i Danmark och Finland även om det inte skrivs lika mycket negativt i media om förhållanden i branschen. Pim van Dorpel från svenska hotell- och restaurangfacket menar även att rykten om olika arbetsgivare sprider sig och att de företag och organisationer i branschen som har bra arbetsförhållanden också har betydligt mindre svårt att rekrytera personal. Attraktiviteten skiftar alltså mellan arbetsgivare.

Branschens attraktivitet har även påverkats av Corona-pandemin vilket verkar vara ett genomgående tema i flera olika nordiska länder. I och med pandemin var det många som förlorade sina arbeten och många insåg också att deras kompetenser och färdigheter var uppskattade i andra branscher, såsom handel och vård. Många försvann för att sedan inte återvända då de insåg att löner och arbetsförhållanden kunde vara bättre i andra branscher. En annan aspekt av Corona-pandemin var att många fick en bild av besöksnäringen som känslig för extern påverkan såsom kriser och konjunkturer – helt enkelt en osäker bransch.

Norge. I Norge uppfattar intervjupersonerna en generell brist på arbetskraft i kölvattnet av pandemin och samhällets återöppnande. Samtidigt har pandemin följts av ytterligare kriser i Europa som ökat energi- och råvarukostnaderna och som riskerar att leda till minskad konsumtion av besöksnäringens tjänster. Branschens mindre företag med låga marginaler är särskilt sårbara för dessa yttre påverkansfaktorer. Den generella trenden visar dock på en växande tillströmning av turister, i synnerhet till Nordnorge. Under pandemin ökade även andelen inhemska turister.⁵

I Norge menar intervjupersoner att det finns en stor tillväxtpotential för besöksnäringen, som myndigheterna själva har definierat som en viktig näring i Norge. Besöksnäringen i Norge är dock i högsta grad säsongberoende och många aktörer och destinationer kämpar med att utveckla en helårsverksamhet, vilket i sin tur skulle skapa helårsarbetsplatser och därmed helårsskatteintäkter, något som har stor betydelse för branschens hållbarhet. Klassiska vinterdestinationer som Trysil och Hemsedal har utvecklat sina produkter för sommarsäsongen, och utlandsmarknaden spelar en viktig roll för att fylla även lågsäsongerna. En intervjuperson tar Nord-Norge som ett exempel på en region där utlandsturismen under sommaren har stor betydelse. Att sprida ut besöksstrycket över året har inte bara betydelse för branschens ekonomiska hållbarhet, utan även dess ekologiska avtryck, eftersom ett högt tryck under

³ Statistikcentralen (2019). pxdata.stat.fi Statistik enligt bransch.

⁴ PAM Servicefacket (2021). [Attraktionsbarometern för servicebranschen PAM.fi](https://www.pam.fi).

⁵ Intervjuer med Audun Pettersen (Virke), Henrik Hamborg (NHO Reiseliv) och Kristian Ilnes (Fellesforbundet).

relativt korta högsäsonger leder till mycket trafik och ett stort tryck på destinationen både vad gäller infrastrukturen och påverkan på naturen, som en stor del av besöksnäringen i Norge kretsar kring.⁶

Intervjupersoner i Norge vittnar om att många har sitt första jobb inom besöksnäringen, men att långt ifrån alla stannar i branschen. Framåt är det därför viktigt att öka branschens attraktivitet och anseende, där lön givetvis är en viktig faktor. Det är även viktigt att framhäva möjligheten att göra karriär. Det finns exempel på chefer inom branschen som kommit in i branschen i en ung ålder och byggt karriär därifrån, och det är viktigt att tydliggöra möjligheten till både karriärutveckling och vidareutbildning.⁷

2.1.2 Demografisk struktur bland anställda i besöksnäringen i olika nordiska länder

Även om det finns variationer mellan olika nordiska länder är den demografiska strukturen bland de anställda liknande. Följande drag är gemensamma för de nordiska länderna:

I samtliga nordiska länder är besöksnäringen en bransch som har en hög andel unga som är anställda. Detta gäller både de som är deltids- och heltidsanställda. Denna struktur slår även igenom på chefsnivåerna och det är vanligt med unga chefer utan omfattande utbildning, inte minst på mindre företag. Som tidigare nämnts är branschen populär bland unga som deltidsysselsättning. I exempelvis Finland är medelåldern inom besöksnäringen förhållandevis låg jämfört med andra branscher, säger Antti Vierito, forskningschef på PAM. Det är vanligt att unga studenter jobbar deltid i studentstäderna eller jobbar på säsongsbasis i besöksnäringen i Lappland.

I Norge menar intervjupersonerna att besöksnäringen ofta är den första arbetslivserfarenheten för många unga, exempelvis studenter. Det är också en viktig väg in i arbetslivet för personer som har stått långt ifrån arbetsmarknaden eller personer med funktionsnedsättningar. Den norska besöksnäringen har dock historiskt haft en stor andel utländsk arbetskraft, vilket har riskerat att pressa ut norska ungdomar som kan ha längre startsträckor. I kölvattnet av pandemin har dock antalet utländska gästarbetare minskat, vilket delvis har varit en möjlighet att få in fler norska ungdomar i branschen. Detta gäller särskilt arbetsgivare inom besöksnäringen utanför storstäderna, som möter ett ännu större behov av arbetskraft än motsvarande i storstäderna.⁸

I samtliga länder har branschen en hög andel utrikesfödda. Det handlar då både om personer med flyktningbakgrund, andra invandrargrupper och personer som har migrerat för att specifikt arbeta i besöksnäringen. I Norge och Danmark är det vanligt med kockar som har en bakgrund i Östeuropa. I Finland är besöksnäringen en bransch som har en stor del utländska arbetare anställda. Enligt Antti Vierito bedöms upp till 80% av de anställda i besöksnäringen i huvudstadsregionen (bestående av Helsingfors, Vanda och Esbo) vara utrikesfödda. Han menar även att detta märks i alla storstäder, inklusive Tammerfors och Åbo. På grund av det stora behovet av arbetskraft har det gjorts lokala riktlinjer för behovsprövning av arbetskraften för att få annonsera tjänster som inte lockar finsk arbetskraft, då kravet annars är att lokal arbetskraft ska anställas först, om sådan finns att tillgå. På grund av

⁶ Intervju med Henrik Hamborg (NHO Reiseliv)

⁷ Intervju med Henrik Hamborg (NHO Reiseliv)

⁸ Intervju med Henrik Hamborg (NHO Reiseliv)

arbetskraftsbristen tar företagen de arbetare de får enligt Jarmo Ritalahti, forskare på NORTHORS. Det innebär i många fall att utländska arbetare utan relevant kompetens anställs inom besöksnäringen (men som har engelska som arbetspråk). Han hävdar även att man inom turistbranschen är mer van vid utländsk arbetskraft än vad andra branscher i Finland är. Meri Vehkaperä från yrkeshögskolan Haaga-Helia i Helsingfors säger även att en del företag har tankar om att helt byta arbetspråket till engelska för att möjliggöra fler internationella rekryteringar.

I Norges fall har besöksnäringen historiskt haft en bred sammansättning av nationaliteter. Besöksnäringen beskrivs av en intervjuperson som en "inkluderingsnäring", det vill säga en väg in i arbetslivet för många nyanlända.⁹ En period var det till exempel vanligt med svenska gästarbetare i Norge, men dessa har minskat i antal efter Corona-pandemin. Norges hårda restriktioner under pandemin tros ha påverkat antalet anställda från utlandet.¹⁰ Tappet av gästarbetare efter pandemin har påverkat kompetensförsörjningen i relativt hög grad, menar intervjupersonerna, i synnerhet i en situation där arbetslösheten i Norge ligger på under 2 procent.¹¹ Av den anledningen är det särskilt viktigt med kompetenshöjande insatser och andra insatser som bidrar till att behålla anställda i branschen¹².

I samtliga nordiska länder har de som arbetar i besöksnäringen generellt sett en låg formell utbildning. Det gäller även ledarskapsnivåerna. På större hotellkedjor och restauranger finns fler högskoleutbildade bland dem som har en ledande position. Samtidigt finns skillnader mellan olika yrkeskategorier. Dessa skillnader är relativt likartade i de nordiska länderna. Utbildningsnivån är generellt sett högre i större verksamheter. Det är också vanligare att kockar har en formell utbildning medan det är vanligare att servitörer och receptionister inte har någon formell utbildning.

I Norge bedömer en intervjuperson att det finns vissa skillnader i utbildningsnivå inom branschen. Inom upplevelse- och aktivitetssegmentet förekommer många personer med relativt hög utbildningsnivå, alternativt personer med militär bakgrund som har med sig både relevanta fysiska färdigheter och nödvändigt säkerhetstänk. Inom hotell, restaurang och servering finns en större andel anställda utan formell kvalifikation, och det finns exempelvis en stor brist på kvalificerade kockar och anställda inom renhållningsyrken.¹³

2.1.3 Bristyrken och behov

I samtliga nordiska länder finns stora kompetensförsörjningsbehov i besöksnäringen. Framför allt råder det brist på kockar vilket är ett genomgående problem för alla nordiska länder, men behoven gäller likaså all utbildad personal med relevant yrkesutbildning.

I Danmark är det brist på arbetskraft med yrkesutbildning inom olika yrkesgrupper i besöksnäringen men allra störst är bristen på kockar. Det finns även en regional dimension enligt Marianne Kragh (Dansk Ehrverv), då hotell och restauranger i Köpenhamnsregionen har svårare att hitta en tillräcklig mängd av rätt kompetenser. Detta beror på att arbetsmarknaden inte är

⁹ Intervju med Audun Pettersen (Virke)

¹⁰ Intervju med Henrik Hamborg (NHO Reiseliv)

¹¹ Intervju med Audun Pettersen (Virke)

¹² Intervju med Henrik Hamborg (NHO Reiseliv)

¹³ Intervju med Audun Pettersen (Virke)

säsongsbetonad på samma sätt som i vissa andra delar av landet. En annan utmaning är den låga arbetslösheten i Danmark – det finns inte en tillräckligt stor pool av tillgänglig arbetskraft att rekrytera från.

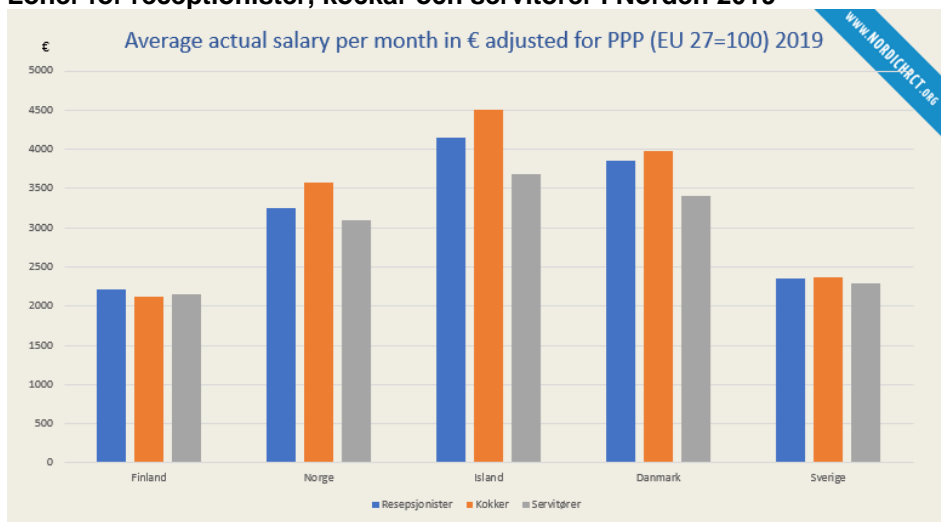
Även i Finland finns, som tidigare nämnts, en geografisk dimension som gör det lättare att hitta arbetskraft i Helsingfors än i andra delar av landet. I regionerna där besöksnäringen har sin starkaste tillväxt, Lappland och Helsingfors, måste företagen välja mellan att anställa utländsk arbetskraft eller att konkurrera med löner. Då behovet är akut under säsongstiderna sker lönekonkurrens oavsett. I Lappland, där turisterna kommer från andra delar av landet och flyger in från andra länder, finns en viss förväntan på den service och image som företagen antas ha. Förutom att finländarna vill ha service på finska, åker de utländska turisterna upp till norr med en förväntan om att bli serverade av finländare. I realiteten är det utländska arbetare, som serverar gästerna på engelska, som bär upp en stor del av arbetskraften.¹⁴

I Norge nämner samtliga intervjupersoner kockyrket som det enskilt största bristyrket. Det illustreras av att det i dagsläget finns mer än 7 000 lediga kockanställningar i Norge. Andra områden där det råder brist är servering, reception, renhållningsyrken samt guider inom fjäll, natur och upplevelse.¹⁵

2.1.4 Lönenivåer och regleringar på arbetsmarknaden

I samtliga nordiska länder är lönerna relativt sett låga i jämförelse med andra branscher och likartade strukturer för lönesättning gäller (fackliga förhandlingar och kollektivavtal). Förutom det finns skillnader mellan olika delar av Norden där de högsta lönerna återfinns på Island följt av Danmark och Norge. Sverige har de näst lägsta lönerna i besöksnäringen och de lägsta lönerna återfinns i Finland. Lönerna är också högre för kockar än för receptionister och servitörer i både Norge och Danmark medan lönestrukturen är mer sammanpressad i Sverige och Finland.

Löner för receptionister, kockar och servitörer i Norden 2019



¹⁴ Intervju med Meri Vehkaperä (Haaga-Helia)

¹⁵ Intervjuer med Henrik Hamborg (NHO Reiseliv), Kristian Ilner (Fellesforbundet) och Audun Pettersen (Virke).

Källa: Nordic Union

Enligt fackförbundet Fellesförbundet är lönenivåerna i den norska besöksnäringen generellt sett lägre än i andra branscher inom privat sektor (exempelvis tillverkningsindustrin). Detta kan delvis kopplas till att branschen består av många anställda med informella eller inga kvalifikationer, alternativt deltidsanställda. Lönen för lärlingar och personer med gesällbrev ligger på en god nivå, men detta är återigen avhängigt av att personen har en formell kvalifikation.¹⁶ Det finns dock ett system för minimilöner som säkerställer att andelen underbetald arbetskraft är relativt låg.¹⁷

I Danmark är lönerna inom besöksnäringen relativt sett höga jämfört med andra nordiska länder, men liksom är fallet i de andra nordiska länderna ligger lönenivån under andra branscher. Enligt Michael Jörgensen på danska hotell- och restaurangfacket är det också viktigt att ta hänsyn till att lönerna är beroende av om anställningen är hel- eller deltid. Många servitörsjobb är exempelvis på deltid och det finns få heltidsanställningar, vilket i sin tur påverkar löner och lönegap i relation till andra näringar.

I Sverige är lönerna inom besöksnäringen låga både i jämförelse med andra nordiska länder och med andra branscher. Företagens låga marginaler, och den höga andelen unga och lågutbildade anges som huvudsakliga faktorer av informanterna.

Finland har de lägsta lönerna i besöksnäringen i Norden. Detta trots att företagen konkurrerar om kompetensen och en bestående brist på arbetskraft. Problemet gäller inte minst i Helsingforstrakten där bristen på kockar gör att utländsk arbetskraft måste tas in. Lönerna ges enligt kollektivavtalet och minimilönen får inte understigas. När akut brist på personal uppstår blir lönerna ofta högre än den angivna miniminivån. De låga lönerna anses bero på att facket har svårt att påverka på grund av hög personalomsättning och att många av de som arbetar i branschen är unga som inte är medlemmar i facket.¹⁸

2.2 Utbildning och kompetensutveckling

2.2.1 Utbildningsvägar in i besöksnäringen i Norden

I Norden ser utbildningssystemen något olika ut när det gäller yrkesutbildning men utmaningarna ser likartade ut; det är helt enkelt för få unga som kommer ut från yrkesprogrammen för att kompetensförsörja en växande bransch. Detta speglar en generell trend där unga hellre väljer teoretiska program än yrkesprogram. Detta trots att de unga har mycket goda möjligheter att få ett arbete efter avslutad utbildning. Det finns olika typer av högskoleutbildningar men i flera av länderna anger informanterna att attraktiviteten för programmen sviktar antingen i branschen eller hos potentiella studenter.

I Sverige är utbildningsmodellen "skoltung". Elever som går på yrkesprogram läser teoretiska kurser för att i senare delen av utbildningen gå ut i praktik. De yrkesprogram som är kopplade till besöksnäringen är Hotell- och

¹⁶ Intervju med Kristian Iler (Fellesforbundet)

¹⁷ Intervju med Børge Hemmingsen (Innovasjon Norge)

¹⁸ Intervju med Jarmo Ritalahti och Olli Oja

turismprogrammet och Restaurang- och livsmedelsprogrammet. I programmen ska någon form av arbetsplatsförlagt lärande ske – antingen i form av praktik eller lärlingsplats.¹⁹ I andra branscher förekommer så kallade lärlingsanställningar, men än så länge inte när det gäller de här utbildningarna inom besöksnäringen.²⁰

I Danmark ser systemet ganska annorlunda ut mot Sverige. Elever som går på yrkesprogram går ett basår tillsammans första året på respektive utbildning. Därefter har gymnasieeleverna en lärlingsanställning där de är ute på en arbetsplats, arbetar och får lön som en del av sin utbildning. Eleverna arbetar sedan och läser kurser om vartannat. Det innebär att eleverna har ett stort ansvar redan som gymnasieelever. Elever som har gått yrkesprogram går ofta direkt ut i anställning efter avslutad utbildning och arbetslösheten är mycket låg bland de som har gått yrkesprogram. Enligt Michael Jörgensen, utbildningskonsulent på danska hotell- och restaurangfacket, är nackdelen med denna modell att eleverna kan känna sig lite ensamma och sakna att gå i en sammanhållen klass såsom man gör på de teoretiska programmen. Detta kan vara en av förklaringarna till bristande popularitet när det gäller dessa program.

I Norge finns möjlighet att studera till ett lärlingsbrev (ett s.k. fagbrev). Den vanligaste modellen är att gå en fyraårig yrkesutbildning (motsvarande yrkesutbildning på gymnasienivå i Sverige) där två år är förlagda på skolan och två år läggs på upplärning på en arbetsplats. Till lärlingsbeviset finns också alternativa vägar för den som till exempel börjar sin yrkesbana i arbetslivet. Av alla som tar lärlingsbevis är cirka två tredjedelar ungdomar som går den klassiska yrkesutbildningsvägen. Den sista tredjedelen består av personer som inte har en formell utbildning i grunden men som har minst fem års praktisk erfarenhet av ett yrke, varpå det blir möjligt för den personen att ta ett teoriprov och prövas för ett lärlingsbevis. Att gå denna väg var kostnadsfritt inom ramen för bransjprogrammet (se avsnitt 2.2.2). Detta ses som en viktig insats för att formalisera kompetensen hos de personer som redan befinner sig i branschen, i synnerhet då det har påverkan på deras lönenivåer, vilket i sin tur ökar chansen att behålla anställda under längre perioder. Formalisering och certifiering av kompetens har stor betydelse för besöksnäringen i Norge, och intervjupersoner exemplifierar även med arbetsgivare (exempelvis större hotellkedjor) som satsar på kompetensutveckling och kurser för sina anställda.²¹

I Finland har utbildningarna inom besöksnäringen fått ett minskat antal sökanden sedan 2015, enligt Jarmo Ritalahti, forskare på NORTHORS. På grund av brist på nyutbildade har även arbetskraften inom branscherna lidit av det. Oftast är det hotellreceptionisterna och kockarna som är högre utbildade, medan det i den återstående arbetsstyrkan finns lägre krav på relevant utbildning.

I de nordiska länderna finns även utbildningar efter gymnasienivå som bidrar till att kompetensförsörja besöksnäringen men flera informanter anger att det inte är någon stor efterfrågan varken hos studenter eller företag. Det är främst större företag i branschen som anställer personer med högskoleutbildning. Jonas Kjaer på Horesta menar att det är svårt att hitta lärare som har en fot både i det teoretiska och i branschen, vilket skulle krävas för att göra utbildningarna attraktiva.

¹⁹ Skoleverket (2022). Gymnasieprogrammen - Skolverket

²⁰ Intervju med Maria Åberg, Handelskammaren Mittsverige

²¹ Intervju Henrik Hamborg (NHO Reiseliv)

2.2.2 Kompetensutvecklingsinsatser för anställda

Med tanke på de kompetensförsörjningsbrister som finns i alla nordiska länder finns ett behov både av att kompetensutveckla personal utan yrkesutbildning och att vidareutbilda anställda med utbildning. Kompetensutvecklingsinsatser finns i alla nordiska länder och tillhandahålls av olika aktörer.

I Sverige tillhandahålls sådana insatser exempelvis av Visita och av olika socialfondsprojekt. I Danmark finns utbildningsfonder som är en del av kollektivavtalsöverenskommelser där det finns öronmärkta medel för kompetensutveckling för anställda. Företagen får också ersättning från staten när anställda går på utbildning. Det är då kostnadsneutralt för företagen att skicka anställda på utbildning.

Det främsta exemplet från Norge är bransjprogrammet, ett utbildningsprogram som sattes i gång i samband med Corona-permitteringarna. Programmet är en trepartssamverkan mellan norska staten, fackföreningar och arbetsgivarorganisationer och omfattar olika utbildningsinsatser för att stärka formella kunskaper och kvalifikationer. Gällande besöks- och turistnäringen initierade arbetsgivarorganisationen NHO Reiseliv, i samråd med Studieförbundet AOF Norge och Yrkeshögskolan Viken, ett så kallat "bransjprogram för reiseliv", vilket omfattade ett utbildningsprogram för personal inom den norska besöks- och turistnäringen. Utbildningsprogrammet initierades under pandemin och bestod av kortare kurser som var tänkta att utveckla och komplettera deltagarnas befintliga kompetenser och färdigheter. Därtill var kurserna flexibelt utformade för att kunna kombineras med arbete. I Norge finns även exempel på företagsförlagd utbildning. Bland annat lyfter intervjupersonerna de stora hotellkedjorna som exempel på arbetsgivare som satsar på kurser och kompetensutveckling för sina anställda. Även Innovasjon Norge organiserar kurser och kompetensutvecklingsinsatser för besöksnäringen. Dessa kurser finns tillgängliga över hela landet och det finns flera kurser riktade mot chefer och mellanchefer.

En stor del av den finska besöksnäringen finns i Lappland. För att kunna höja kompetensen hos personalen har företagen genom högskolor och externa konsultföretag ordnat korta utbildningar, enligt Katri Jakosuo, sakkunnig på turism- och restaurangförbundet MaRa. Hon berättar att det finns en baksida med dessa utbildningar, då de mest ivriga ofta deltar på fler av kurserna medan andra knappt deltar alls, och av detta uppstår en polarisering mellan de anställda.

Jarmo Ritalahti påpekar även företagets behov av att kompetensutveckla sina anställda inom digitaliseringen, då allt fler kunder finns på nätet och kommer utomlandsifrån. Han säger att kunderna på grund av jämförelsemöjligheterna på nätet även är mer krävande än tidigare.

I Helsingfors har den stora restaurangkedjan NoHo, med 250 restauranger i sin verksamhet hållit i en egen snabbutbildning, berättar Meri Vehkaperä. Detta har gjorts via ett konsultföretag som hållit i kursen åt företaget. Meri berättar att kurserna har varit riktigt lyckade. En ung person som deltog i kursen fick en egen mentor som kunde ge personligt stöd under kursens gång, vilket motiverade personen på ett helt annat sätt än vad självständigt lärande skulle ha gjort. Detta gör även att de anställda får en positiv erfarenhet från arbetsplatsen, vilket ökar sannolikheten att de stannar.

2.3 Utmaningar och möjligheter

Nedan sammanfattar vi ett antal punkter med utmaningar och möjligheter som branschen står inför när det gäller kompetensförsörjning utifrån de intervjuer vi har gjort och utifrån andra underlag som vi har tagit del av:

2.3.1 Synen på kompetens behöver förändras för att branschen ska kunna utvecklas

Flera av informanterna²² återkommer till frågan om branschens syn på kompetens och att den vilar på en paradox. Å ena sidan framhålls ofta av olika typer av aktörer att det finns ett kompetensförsörjningsproblem och att det finns en rad olika kompetensförsörjningsbrister. Å andra sidan menar flera av de som har intervjuats att formella kompetenser inte alltid värderas så högt. I branschen ses det som fint att ha "arbetat sig upp från golvet" och karriärmöjligheterna för de som har en högskoleutbildning är relativt magra.

Den låga formella (och informella) kompetensen är ett problem för branschens utveckling i termer av tillväxt, specialisering och löneutveckling enligt flera informanter. I Danmark finns till exempel några högskoleutbildningar inom besöksnäring såsom serviceekonom, men flera informanter anger att de inte vet var de tar vägen och att de inte är särskilt eftertraktade i branschen. I Sverige finns turismutbildningar på högskolenivå, men som nu kommer att läggas ner på grund av att det finns för få som söker.²³

I intervjuerna framhålls bland annat följande:

- **Det finns skillnader i hur formell kompetens värderas.** När det gäller kockar värderas formell kompetens. Formell- och högre kompetens värderas också generellt sett högre på större företag.
- **Många som har en ledarskapsposition har inte någon formell ledarutbildning.** I exempelvis Sverige saknas också kunskap ute på företagen om hur man tar emot lärlingar, praktikanter och personer som inte har formell utbildning eller längre erfarenhet. Det finns inte vana i branschen när det gäller att ta ett sådant ansvar och det är något som kommer att behöva utvecklas. Även informanter från Danmark anger att det finns ett behov av kompetensutveckling när det gäller personer på ledande positioner.
- **Det måste löna sig att skaffa sig formell kompetens även för andra yrkeskategorier än kockar.** Det är också viktigt att de som börjar arbeta i besöksnäringen upplever att det finns karriärvägar i form av yrkestrappor. Om man inte har någon karriär- eller löneutveckling finns det få incitament att utveckla sin kompetens och/eller stanna kvar.
- **Befintliga plattformar för samverkan mellan akademi och bransch behöver stärkas och utvecklas** för att stärka kunskapsutvecklingen och kompetensförsörjningen. Det krävs en ömsesidig förståelse både från branschen och forskarna om varandras förutsättningar.
- **För att högre utbildning inom besöksnäring ska bli attraktiv krävs fingertoppskänsla** och att de som undervisar har en fot både ute i praktiken och i forskningen.

²² Marianne Kragh (Dansk ehvrv), Jens Petter Hagen (Nordic Union), Susanna Heldt Cassel (Professor, Högskolan i Dalarna)

²³ Intervjuer med bl.a. Susanna Heldt Cassel, Jonas Kjaer, Jens Petter Hagen

I alla de undersökta länderna är besöksnäringen en bransch med hög andel anställda med låg utbildning. Det finns en samstämmighet bland informanterna om att kunskapsnivån och kompetensen på olika sätt behöver höjas för att branschen ska kunna utvecklas och få en högre grad av innovation och lönsamhet.

2.3.2 Fler unga bör motiveras att få en karriär i branschen

En utmaning som delas av olika nordiska länder är att det trots att det är många unga i branschen fortfarande är för få som går relevanta yrkesprogram. För att en positiv utveckling ska kunna ske behöver branschen arbeta med att bli mer attraktiv och få fler att se en längre karriär framför sig inom näringen. Vi har också sett flera exempel i olika länder där man har arbetat med studie- och yrkesvägledning tidigt i högstadieperioden med alternativa metoder och/eller med branschsamverkan. Swecos bedömning är att det är något som bör undersökas vidare.

2.3.3 Fler behöver stanna längre i branschen

Många av de som har intervjuats menar att branschen behöver arbeta för att fler ska stanna längre i branschen så att personalomsättningen sjunker och att kompetensförsörjningsgapet minskar. Att det är en hög personalomsättning och att många lämnar branschen när de bildar familj skapar ett underskott på arbetskraft. Det leder till att det blir slitigt att ständigt introducera och handleda nya medarbetare. Den höga personalomsättningen leder även till att det blir ett underskott på erfarenhet och kompetens. Informanterna föreslår följande åtgärder för att branschen ska bli bättre på att behålla kompetenserna:

- Att arbetsgivarna tar sitt ansvar och arbetar för god arbetsmiljö och gott arbetsgivarskap.
- Att erfarenhet och kompetens lönar sig: tydliga kompetens- och lönetrappor.
- Att arbeta för möjligheter att hålla kvar nyckelkompetenser genom bättre och mer förutsägbar schemaläggning. I vissa fall kan det vara läge att göra undantag för nyckelkompetenser när det gäller schemaläggning för att ge dem bättre villkor. Det kan också handla om att använda de tillfälligt anställda mer strategiskt för att avlasta nyckelkompetenser.
- Arbeta med återrekrytering. Många erfarna medarbetare lämnar besöksnäringen och inte minst restaurangvärlden när de bildar familj. Många börjar arbeta med måltider inom offentlig verksamhet och får mer regelbundna och förutsägbara arbetstider. Företagen bör arbeta för att återrekrytera exempelvis erfarna kockar när de lämnar småbarnsåren.

2.3.4 Skillnaden mellan små och stora företag och mellan "vitt" och "svart"

De som har intervjuats vittnar även om att det också finns stora skillnader i branschen när det gäller arbetsförhållanden. Branschen arbetar dessutom mot en svart ekonomi med sämre arbetsförhållanden, vilket skapar dålig reklam för branschen i stort. Informanterna är eniga om att det är viktigt att motverka

denna del av branschen, men att det innebär en utmaning då de arbetsgivare som inte sköter sig i hög grad inte är organiserade i någon branschorganisation.

Det finns också skillnader mellan små och stora arbetsgivare där de större har andra möjligheter att arbeta med ett mer aktivt arbetsgivarskap, att arbeta med att utveckla ledarskapet samt att utveckla kompetensutvecklingsstrategier. Här finns enligt vissa informanter en möjlig roll för det offentliga och/eller branschorganisationer att spela, genom att verka som plattformar och stötta mindre arbetsgivare att samverka kring kompetensutveckling.²⁴

2.3.5 Branschen behöver ta ett större ansvar för kompetensförsörjningen

Många av informanterna är ense om att branschen har ett stort ansvar att ta när det gäller kompetensförsörjning till besöksnäringen. Det åligger det offentliga att tillhandahålla utbildning på olika nivåer med hög kvalitet och att samverka med branschen när det gäller studie- och yrkesutbildning och SYV. För övrigt menar många av de intervjuade att i en situation med ett stort gap mellan antalet personer med yrkesutbildning och behoven av arbetskraft, behöver branschen verka aktivt på en rad områden.

I detta sammanhang kan erfarenheter från Finland tjäna som en illustration. Enligt forskaren Jarmo Ritalahti, lektor på yrkeshögskolan Haaga-Helia i Helsingfors, har staten gjort sitt genom att stötta regionerna med ekonomiska bidrag för utbildningar i bristyrken. Dessa utbildningsinsatser har dock inte lett till längre anställningar, då branschen har ett dåligt rykte. Anställda vittnar bland annat i media om dåliga arbetsförhållanden och bristfälligt ledarskap. Utmaningen är enligt honom att lägga över ansvaret på företagen då staten inte kan göra mycket mer. Olli Oja från Helsingfors Handelskammare berättar att flera restauranger har börjat vända sin marknadsföring från fokus på utbud till ett fokus på karriärmöjligheter inom branschen och på själva arbetsplatsen. Till exempel McDonalds profilerar sig som en första arbetsplats. Meri Vehkaperä menar att de bitvis dåliga arbetsförhållandena i branschen i mångt och mycket beror på bristande ledarskap. På grund av detta har flera företag börjat införa ledarskapskurser fokuserade på lärande ledarskap snarare än styrande ledarskap, där medarbetarna känner sig trygga i ledarens ledning och där det finns utvecklingsmöjligheter på arbetsplatsen.

I Sverige argumenterar Pim van Dorpel från hotell- och restaurangfacket (med flera) för att branschen i Sverige inte kan förlita sig på att utbildningssystemet ska leverera tillräckligt med arbetskraft. I Sverige finns ingen tradition och inte så mycket erfarenhet av att arbeta med att lära upp medarbetare på samma sätt som i en del andra länder, såsom Danmark som har en längre tradition av att arbeta med lärlingar. Det är något som behöver utvecklas. Johanna Schub från Visita argumenterar vidare för att branschen måste engagera sig för de utbildningar som ges blir relevanta och håller en hög kvalitet. På motsvarande sätt behöver skolvärlden släppa in branschen och för en dialog kring utbildningar.

²⁴ Intervju med Pim van Dorpel

3. Källförteckning

Aftonbladet (2023): *Restaurangen Noma i Köpenhamn stänger*, [Restaurangen Noma i Köpenhamn stänger \(aftonbladet.se\)](#)

BFUF (2014): *Tillväxtverk? Kartläggning av kompetensbehovet inom hotell- och restaurangbranschen till år 2023*, [Tillväxtvärk_hela_original140109 \(bfuf.se\)](#)

PAM Servicefacket (2021): *Attraktionsbarometern för servicebranschen* [PAM.fi](#),

Statistikcentralen (2019): [pxdata.stat.fi](#) Statistik enligt bransch

4. Informanter

Sverige

- Susanna Heldt Cassel, professor Högskolan i Dalarna
- Pim van Dorpel, vice ordförande Hotell- och restaurangfacket
- Johanna Schub, projektledare, Visita
- Jenny Randowo, näringslivsutvecklare, Ystad kommun
- Maria Åberg, regionchef, Handelskammare Mitt Sverige
- Fredrik Eriksson, krögare, Långbro Världshus
- Robert Hagsten, rektor Lisebergs akademi

Danmark

- Michael Jørgensen, utbildningskonsulent Hotell- och restaurangfacket
- Jonas Kjaer, chefsekonom, Horesta
- Patrick Lykke Eilert, projektledare Horesta
- Marianne Kragh, chefskonsulent, Dansk Ehrverv

Norge

- Kristian Ilnes, rådgivare, Fellesforbundet, Norge
- Audun Pettersen, branschdirektör, Virke, Norge
- Henrik Hamborg, politisk rådgivare, NHO Reiseliv, Norge
- Børge Hemmingsen, senior rådgivare, Innovasjon Norge, Norge
- Jens Petter Hagen, förbundssekreterare, Nordic Union

Finland

- Jarmo Ritalahti, forskare, NORTHORS, lektor, Haaga-Helia yrkeshögskola, Finland
- Meri Vehkaperä, projektledare, Module-projektet, lektor, Haaga-Helia yrkeshögskola, Finland
- Anu Harju-Myllyaho, sakkunnig, institutionen för forskningsutveckling och innovation, Lapplands universitet, Finland
- Antti Vierto, forskningschef, PAM, Finland
- Katri Jakosuo, MaRa, Finland
- Olli Oja, projektledare på kammarens förutsägningsavdelning, Helsingfors handelskammare, Finland

