

PÓRA ÁSGEIRSDÓTTIR OG HELGA LÁRA HAARDE

## HVERJIR STARFA VIÐ FERÐAÞJÓNUSTU?

Maskína vann rannsókn fyrir Samtök ferðaþjónustunnar og fleiri aðila. Rannsóknin var unnin með milli-göngu Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins og var liður í vinnu á greiningu á færnikröfum í ferðaþjónustu. Í þessari grein verður farið yfir helstu niðurstöður rannsóknarinnar sem gerð var meðal starfsmanna og stjórnenda í ferðaþjónustu.

Unnið var með svokallaða „blandaða aðferð“, þ.e. beitt var bæði eigindlegri og meginlegri rannsóknaraðferð. Verkefnið hófst með Fjarumræðuborði Maskínu. Í Fjarumræðuborðinu ræddu stjórnendur sín á milli um samsetningu vinnuafis, skoðanir á því hvað mætti betur fara, hvað vel væri gert og hugmyndir um námskeið eða menntun til að auka færni starfsfólks.

Könnun var lögð fyrir starfsfólk og stjórnendur í ferðaþjónustu á Íslandi og var hún að hluta til byggð á niðurstöðum Fjarumræðubóðsins. Um var að ræða stjórnendur sem eru félagar í SAF og starfsfólk, um allt land, sem eru félagar í stéttarfélögum innan Starfsgreinasambands Íslands. Könnunin var lögð fyrir starfsmenn á þremur tungumálum, íslensku, ensku og pólsku og var hægt að svara bæði í síma og á netinu.



Þóra Ásgeirsdóttir



Helga Lára Haarde

### HVERJIR STARFA Í FERÐAÞJÓNUSTU?

Niðurstöður könnunarinnar gefa gott yfirlit yfir hverjir sinna hvaða störfum innan ferðaþjónustunnar á gisti- og veitingahúsum en það var megintilgangur verkefnisins. Þar var um að ræða yfirlit yfir ferns konar störf, í eldhúsi, veitingasal, móttöku og þvottum og þrifum.

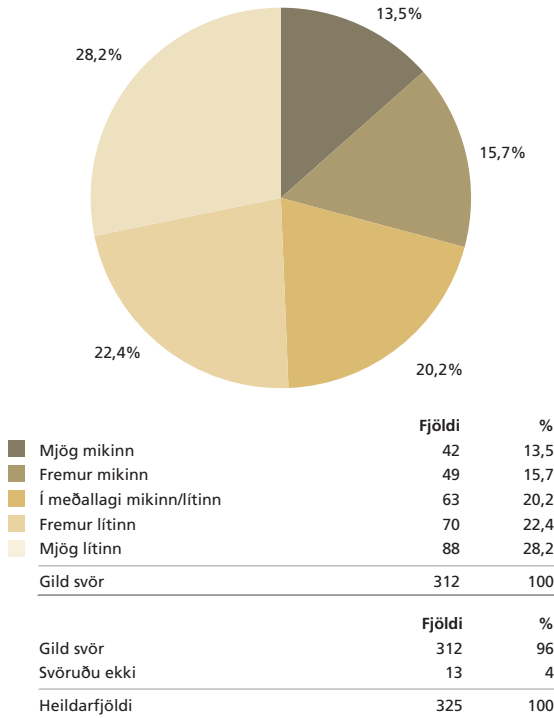
Um 45% hópsins hefur lokið grunnskólaprófi eða minni menntun og svipað hlutfall hefur lokið framhaldsskóla og hluti þess hafði nám í háskóla.

Hópurinn hafði að meðaltali starfað 4,65 ár við ferðaþjónustu. Aðeins um fjórðungur svarenda hafði starfað við ferðaþjónustu lengur en fimm ár en yfir 30% sögðu starfsaldur sinn vera eitt ár eða styttri. Þeir sem hafa stysta starfsaldurinn (eitt ár eða styttra) vinna fremur við þvotta og þrif en þeir sem hafa fimm ára starfsaldur eða lengri starfa fremur í eldhúsi en annars staðar. Svarendur af erlendu þjóðerni virðast fremur ílengjast í störfum sínum en Íslendingar en meirihluti Íslendinga sem svöruðu hafa starfað í eitt ár

eða styttra innan ferðaþjónustunnar. Meirihluti svarenda af erlendu þjóðerni hefur starfað í ferðaþjónustu lengur en tvö og hálf ár en skemur en fimm ár. Eftir því sem fólk hefur unnið lengur þeim mun líklegra er það til að ætla að halda áfram að starfa við ferðaþjónustu. Þegar lítið er til menntunar sést að af þeim sem hafa lokið háskólaprófi og starfa innan ferðaþjónustunnar hafa flestir starfað fimm ár eða lengur en af þeim sem hafa lokið grunnskólaprófi hafa flestir starfað eitt ár eða styttra.

Starfshlutfall starfsmanna ferðaþjónustunnar er margbreytilegt en aðeins rösklega þriðjungur starfsmanna var í fullu starfi eða meira síðustu 12 mánuði áður en könnunin var gerð. Um 15% svarenda sögðust einungis hafa verið í starfi sínu á sumrin. Aðrir hafa verið í hlutastarfi eða ýmist í hlutastarfi og fullu starfi. Þeir sem ekki hafa íslensku að móðurmáli eru mun líklegri til að vera í fullu starfi eða meira. Það má því álykta að Íslendingar líti á þessi störf frekar sem aukastörf en þeir sem eru af erlendu bergi brotnir. Algengara er að þeir sem hafa unnið í fullu starfi síðustu 12 mánuði starfi í eldhúsi en til dæmis í veitingasal en þeir sem vinna

Mynd 1. Hversu mikinn eða lítinn áhuga hefur þú á að mennta þig frekar innan þess geira sem þú starfar?

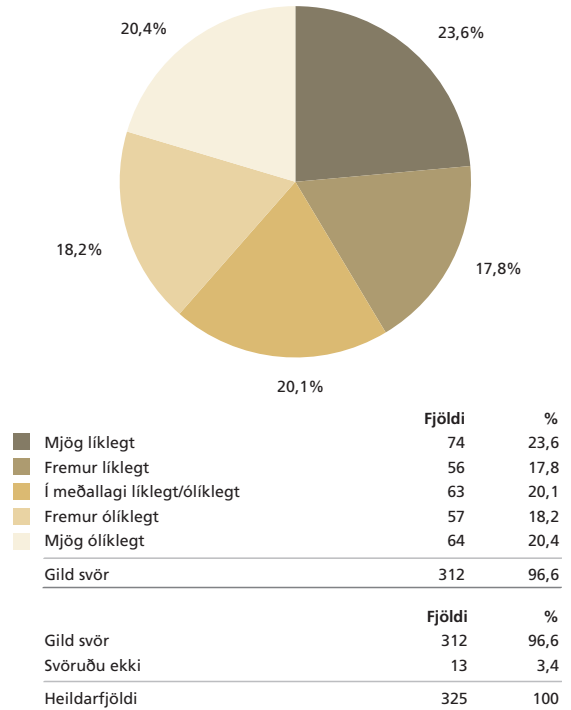


í veitingasal eru fremur í hálfu starfi eða minna síðustu 12 mánuði áður en könnunin fór fram.

Stjórnendur voru spurðir um fjölda starfsmanna á þeirra vinnustað í móttöku, eldhúsi, veitingasal og við þvotta og þrif. Meðalfjöldi starfsmanna alls er 28. Fjöldi starfsmanna er eðli málsins samkvæmt ólíkur eftir tegund vinnustaða. Til dæmis eru fæstir starfsmenn á gististöðum á landsbyggðinni en flestir á veitingahúsum í Reykjavík og fleiri starfsmenn að meðaltali á vinnustöðum í Reykjavík en á landsbyggðinni. Þó ber að hafa í huga að svarhlutfall var mismunandi eftir tegundum vinnustaða, til dæmis voru fá svör frá veitingastöðum með litla þjónustu, þ.e. skyndibitastöðum.

Af hópnum öllum hafa tæplega þrjú af hverjum tíu mjög eða fremur mikinn áhuga á frekari menntun innan geirans en rösklega helmingur hefur fremur lítinn eða mjög lítinn áhuga. Karlar hafa meiri áhuga en konur og þeir sem ætla að vera áfram innan ferðabjónustugeirans næstu árin hafa meiri áhuga en hinir. Þá er áhuginn mun meiri hjá þeim sem hafa ekki íslensku að móðurmáli. Hugsanlegt er að starfsmenn líti á störf sín í ferðabjónustu sem áfangastað á leið sinni annað og er líklegt að það eigi frekar við um Íslendinga en starfsmenn af erlendu þjóðerni.

Mynd 2. Hversu líklegt er að þú verðir starfandi í ferðabjónust eftir 5 ár?



Þeir sem hafa starfa við móttöku hafa meiri áhuga en aðrir á frekari menntun innan geirans. Í viðtölum kom líka fram að þeir sem vinna við móttöku eru líklegri til vera í námi eða hafa lokið stúdentsprófi og standa frammi fyrir ákvörðun um næstu skref varðandi menntun sína. Þetta er einnig hópurinn sem sér sig áfram í starfi innan geirans næstu fimm árin.

Þeir sem hafa lítinn áhuga á að mennta sig frekar innan geirans starfa fremur í veitingasal en annars staðar.

Líkt og minnst var á að ofan virðast starfsmenn ferðabjónustunnar ekki staldra lengi við í störfum sínum og kemur það berlega í ljós þegar þátttakendur eru spurðir um hversu líklegt eða ólíklegt það sé að þeir verði enn starfandi innan ferðabjónustunnar eftir fimm ár, sjá mynd 2. Meðaltalið er fremur lágt (3,06 á fimm punkta kvarða) sem þýðir að starfsmennirnir telja það í meðallagi líklegt eða ólíklegt að þeir verði starfandi innan geirans eftir fimm ár. Næstum því jafn stórir hópar (um 40%) telja það líklegt og ólíklegt. Eldri svarendur, þeir sem hafa lengstan starfsaldur og fólk af erlendu þjóðerni telja líklegra að þeir starfi innan geirans eftir fimm ár en samanburðarhópar. Íslendingar virðast því fremur ætla sér að sækja á önnur mið á næstu árum en fólk af erlendu þjóðerni.

## FAGLÆRT STARFSFÓLK

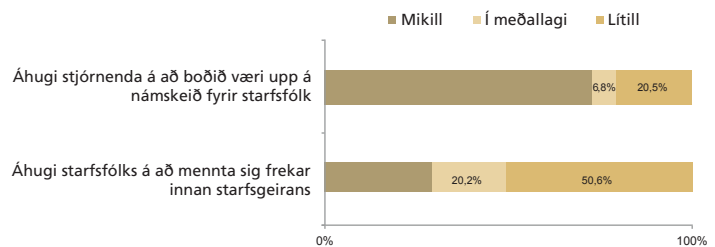
Þegar stjórnendur er spurðir um fjölda starfsmanna í eldhúsi sem hafa lokið sveinsprófi kemur í ljós að minnihluti starfsfólksins er með sveinspróf. Í tæplega helmingi tilfella er minnihluti starfsfólks eða ekkert af því með sveinspróf. Fjöldi starfsmanna á vinnustað skiptir þar máli, eftir því sem færri starfsmenn eru á vinnustað virðist að jafnaði lægra hlutfall starfsmanna vera faglært með sveinspróf. Ekki kemur fram marktækur munur eftir tegund vinnustaðar eða staðsetningu vinnustaðar. Þannig virðist menntun starfsmanna ekki háð því á hvers konar vinnustöðum þeir starfa. Þegar litið er til starfsmanna í veitingasal sést mun hærra hlutfall, en í tæplega 72% tilfella er minnihluti starfsfólks eða ekkert af því fagfólk með sveinspróf.

Þar sem ljóst er að hlutfall ófaglærðra starfsmanna í eldhúsum og veitingasölum er nokkuð hátt er áhugavert að vita hvort stjórnendur séu sáttir við það hlutfall eða vilji hafa það öðruvísi. Tæplega 40% stjórnenda segja að hlutfall faglærðra og ófaglærðra í eldhúsi sé eins og þeir myndu kjósa á sínum vinnustað. Það virðist því ekki vera áhugi hjá þeim hópi stjórnenda að fjölga faglærðum. Hvort sem þeir telja það óþarft eða vegna þess að þeir telja að það muni kalla á aukinn launakostnað skal ósagt látið. Athyglisvert er þó að næstum því jafn stór hópur segir að hlutfallið sé ekki eins og hann vill, að það séu of margir ófaglærðir. Greinilegt er að þessi hópur hefur áhuga á því að fjölga faglærðum starfsmönnum á sínum vinnustað. Þetta hlutfall er hærra fyrir veitingastaði á landsbyggðinni en í Reykjavík.

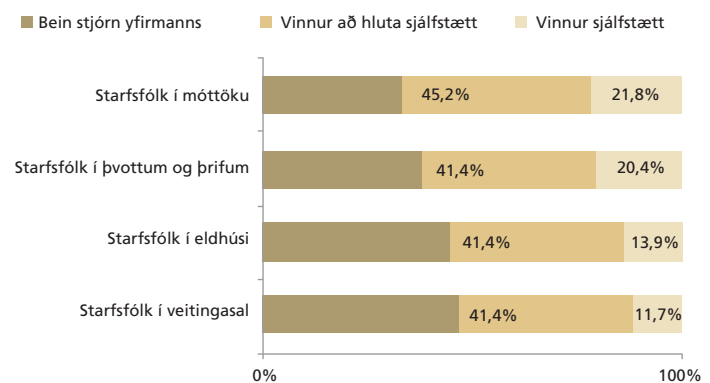
## STYTTRÁ NÁM

Í framhaldi af umræðu um fjölgun faglærðra starfsmanna er áhugavert að velja fyrir sér áhuga stjórnenda á framboði á styttri námskeiðum fyrir starfsfólk sem myndi veita þeim aukna færni í störfum sínum. Niðurstöður sýna greinilegan áhuga stjórnenda á því en næstum þrjú af hverjum fjórum stjórnendum hafa mikinn áhuga á því. Stjórnendur í Reykjavík hafa meiri áhuga á að boðið væri upp á slík námskeið en stjórnendur af landsbyggðinni. Þeir sem sögðust hafa lítinn áhuga á slíkum námskeiðum voru spurðir nánar út í þá afstöðu sína og nefndu þá nokkrir að styttri námskeið gætu skemmt fyrir því fagnami sem þegar er til staðar og nokkrir að þeir héldu að tímasetningar námskeiða myndu henta illa. Athyglisvert er að skoða þessar niðurstöður í samhengi við

Mynd 3. Viðhorf stjórnenda og starfsmanna til aukinnar menntunar



Mynd 4. Vinna undir stjórn yfirmanns eða sjálfstætt



það sem áður hefur komið fram að áhugi starfsfólks á að mennta sig frekar innan síns geira er frekar lítill. Viðhorf stjórnenda og starfsmanna til aukinnar menntunar starfsmanna ríma því illa saman, líkt og sjá má af mynd 3.

Stjórnendur voru að lokum spurðir að hve miklu leyti starfsmenn starfa undir beinni stjórn yfirmanns og að hve miklu leyti þeir starfa sjálfstætt og var spurt um starfsfólk í móttöku, eldhúsi, veitingasal og þvottum og þrifum. Greinilegt er að fæstir starfsmenn vinna sjálfstætt í störfum sínum en stærstur hluti starfsmanna í móttöku, eldhúsi, veitingasal og þvottum og þrifum vinnur beint undir stjórn yfirmanns líkt og sjá má á mynd 4. Það er í móttöku þar sem starfsmenn starfa helst sjálfstætt en síst í veitingasal.

## LOKAORÐ

Niðurstöður rannsóknarinnar voru þáttur í stærra verkefni sem unnið er að um færni í ferðaþjónustu. Ítarlegar niðurstöður um eðli starfanna, sem ekki eru tíundaðar hér, munu án efa nýtast vel í þeirri vinnu.

Af niðurstöðum má sjá að almennt er menntunarstig starfsmanna innan ferðaþjónustunnar lágt og starfsaldurinn er ekki hár. Þá eru álíka margir sem telja það líklegt og ólík-

legt að þeir verði starfandi áfram innan greinarinnar eftir 5 ár. Athyglisvert er að starfsmenn hafa almennt lítinn áhuga á að mennta sig frekar innan starfsgreinar sinnar á meðan stjórnendur hafa mikinn áhuga á því að boðið væri upp á námskeið til að auka færni starfsmanna. Hugsanlegt gæti verið að starfsmenn líti á störf sín sem áfangastað á leið sinni annað en stjórnendur vilji starfsmenn sem ætla sér að stoppa lengur við. Hér gætu leynst tækifæri til að hanna nám sem gæti aukið færni starfsmanna og hugsanlega þannig kveikt áhuga þeirra á frekara fagnámi og aukið þannig líkur á að þeir stoppi lengur við í störfum sínum.

Hliðstætt verkefni var unnið fyrir matvælaíðnaðinn en niðurstöður voru talsvert á annan veg. Þar eins og hér fékkst þó gott yfirlit yfir störfin sem þar eru unnin, framtíðarsýn bæði starfsmanna og stjórnenda svo og áhugi á frekara námi, lengra eða styttra.

#### UM HÖFUNDANA

**Þóra Ásgeirsdóttir** er framkvæmdastjóri Maskínu. Hún hefur unnið við rannsóknir og kannanir frá árinu 1984, fyrst hjá Félagsvísindastofnun og síðar hjá Hagstofunni og Gallup (nú Capacent Gallup). Þóra rak auk þess eigið ráðgjafar-fyrirtæki, Kná ehf. í nokkur ár. Þóra er með MBA-gráðu frá Háskóla Íslands.

**Helga Lára Haarde** starfar sem sérfræðingur við gagnaöflun og úrvinnslu hjá Maskínu. Hún er með MS-gráðu í félags- og vinnusálfræði frá Háskóla Íslands.

#### ABSTRACT

Maskína conducted research for the Icelandic Tourist Industry Association (SAF) and other parties. The research was carried out with the collaboration of the Education and Training Service Centre and included an analysis of skill requirements in the travel sector. This article will contain an account of the main conclusions from this research which involved both workers and management in the travel industry. A so-called "mixed method" approach was adopted, i.e. both qualitative and quantitative research methods were used. The project started with Maskína's bulletin board. On this bulletin board, managers considered distribution of the labour force, opinions about what could be improved, what was being done well and ideas about courses or training to enhance staff skills. A survey was carried out among staff and managers in the Icelandic travel industry based partly on the conclusions of the bulletin board. This involved managers who are members of the SAF and workers from around the country who are members of trade unions within the Federation of General and Special workers in Iceland (SGS). The survey appeared in three languages, Icelandic, English and Polish and answers could be given both by telephone and over the internet.