

FREMTIDENS SERVICEARBEJDSMARKED

Forfattere

Rasmus Nissen, projektleder og lektor, ran@cphbusiness.dk

Jan Peter Wintersø, lektor

Mette Kondrup, lektor

Niels Peter Nielsen, lektor

INDHOLD

Baggrund og Projektets formål.....	2
Det danske arbejdsmarked og dets karakteristika.....	3
Hvad siger den eksisterende forskning på området?.....	6
Projekts metodiske tilgang.....	9
Metodekritik	12
Projektets resultater	13
Interview med 3F.....	13
Interview med HORESTA	15
Servicearbejdsmarkedets karakteristika	17
Hvor får de studerende jobs, og hvorfor synes virksomhederne, at de er interessante?	17
Arbejdsforholdene i branchen	22
Fokusgruppeinterviews med studerende om erfaringer med nultimeskontrakter	25
Interview med Zleep Hotels om brugen af nultimeskontrakter og arbejdsforhold i branchen....	29
Konklusioner og anbefalinger til omsætning af projekts viden	31
Referencer	36
Bilag	37
Bilag 1: Interviewguide brancheorganisationer	37
Bilag 2: Survey	38
Bilag 3: Fokusgruppe-interviewguide	42

BAGGRUND OG PROJEKTETS FORMÅL

Overordnet har forstudiet “Fremtidens servicearbejdsmarked” haft til formål at afdække og beskrive, hvad der karakteriserer det arbejdsmarked, som færdiguddannede serviceøkonomer kommer ud i efter endt uddannelse. I ordet “fremtidens” ligger der en forventning om, at projektet kommer med et bud på, hvordan dette arbejdsmarked vil udvikle sig fremadrettet, altså hvordan det vil se ud om x antal år. Det skal dog understreges, at der i dette projekt ikke er blevet lavet fremtidsforskning. Derfor kunne man måske med fordel ændre titlen, da projektet først og fremmest har undersøgt nutidens servicearbejdsmarked og dets karakteristika.

Serviceøkonomer kommer, som det vil blive vist længere fremme i rapporten, ud i mange forskellige typer af brancher og jobs, både i forbindelse med deres obligatoriske praktik på uddannelsen og efter endt uddannelse. Samtidig er der i disse tider et nationalt fokus på at få defineret, hvad uddannelsen fremadrettet skal hedde, og hvad en serviceøkonom har af kernekompetencer, når han/hun er færdig med sin uddannelse. Derfor kan dette projekt ses som et bidrag til denne fremtidige fokusering af uddannelsen.

Samtidig har vi også at gøre med nogle brancher, hvor der i mange jobs er lave indgangsbarrierer, dvs. at ufaglærte uden videre kan blive ansat, og særligt i disse tider, hvor brancherne mangler kvalificeret arbejdskraft. Dette påvirker de arbejdsvilkår, som virksomhederne tilbyder deres ansatte, og begreber som “prekariat” og “working poor” er i dansk arbejdsmarkedsforskning begreber som associeres med forskellige klassiske servicefag, eksempelvis inden for hotel- og restaurantområdet og inden for rengøring (Damm et al., 2021). Derfor er et andet formål med dette projekt at undersøge, hvordan jobtagerne, altså de studerende, oplever at arbejde under sådanne usikre arbejdsforhold. Den viden, som projektet her skaber, er relevant for fremtidige serviceøkonomstuderende, da vi på uddannelsen kan få et øget fokus på at forberede kommende studerende på, hvad der kendetegner forskellige typer af jobs, og hvad man som nyuddannet skal være opmærksom på i forbindelse med valg af branche. Dette taler også ind i Cphbusiness’ generelle fokus på fremtidens kompetencer hos vores studerende og på begrebet employability,

fordi projektets viden er med til at gøre vores studerende mere robuste og rustede til at komme ind på og senere begå sig på arbejdsmarkedet.

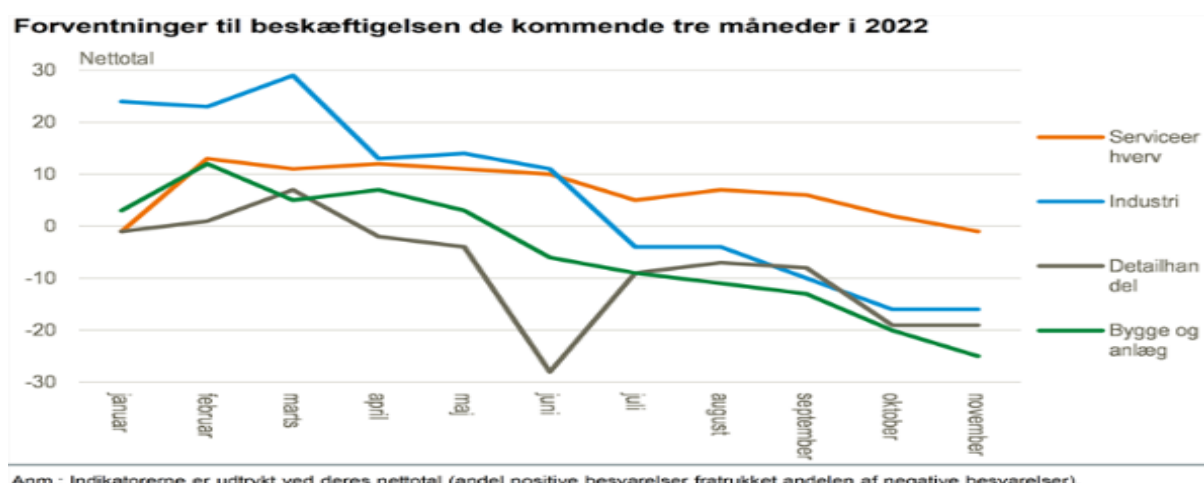
Når vi alligevel holder fast i titlen “Fremtidens servicearbejdsmarked”, så er det fordi, projektgruppen har som ambition at formidle projektets resultater til relevante aftagervirksomheder. Dette vil finde sted efter projektets afslutning og er derfor ikke en del af selve projektet. Dog har vi i projektet arbejdet ud fra en hypotese om, at det at tilbyde ordentlige arbejdsforhold kan være en mulig konkurrenceparameter i branchen, som virksomhederne måske i stigende grad kan benytte sig af i forbindelse med deres rekruttering, særligt i tider hvor der er mangel på arbejdskraft. På den måde kan projektets resultater forhåbentligt alligevel være med til at præge fremtidens arbejdsmarked for nuværende og kommende serviceøkonomer.

DET DANSKE ARBEJDSMARKED OG DETS KARAKTERISKA

Det danske arbejdsmarked bygger i høj grad på aftaler mellem arbejdsmarkedets parter frem for på direkte lovgivning, og det er denne samling af aftalte regler, der ligger til grund for den danske model, herunder Flexicurity-modellen. Denne model sikrer en høj grad af fleksibilitet i forhold til ansættelse og afskedigelse for arbejdsgiverne, den giver et socialt sikkerhedsnet i tilfælde af ledighed for arbejdstagerne, og den skaber en aktiv arbejdsmarkedspolitik med fokus på opkvalificering af den enkelte ledige, således at der er incitament til at søge nye veje. Den store fleksibilitet i arbejdsgivernes ret til at afskedige medarbejdere betyder, at beskyttelsen mod ledighed for personer i arbejde er forholdsvis lav sammenlignet med udlandet, og arbejdstagerne er parate til at acceptere en lav sikkerhed i ansættelsen, mod at der er en høj grad af økonomisk tryghed, hvis de skulle miste deres arbejde og komme på dagpenge.

Ser man på udviklingen i beskæftigelsen har perioden 2012-2022 generelt været præget af højkonjunktur, hvilke har betydet en ledighed under det strukturelle niveau. Virksomhederne har generelt ansat (nogle brancher, bl.a. service- og oplevelsesbrancherne, var selvfølgelig hårdt ramt i

tiden med Corona-pandemien), og der har i de fleste brancher været mangel på kvalificeret arbejdskraft. Dog viser nedenstående graf fra Danmarks Statistik, at udviklingen i den forventede beskæftigelse igennem 2022 har haft en nedadgående tendens.

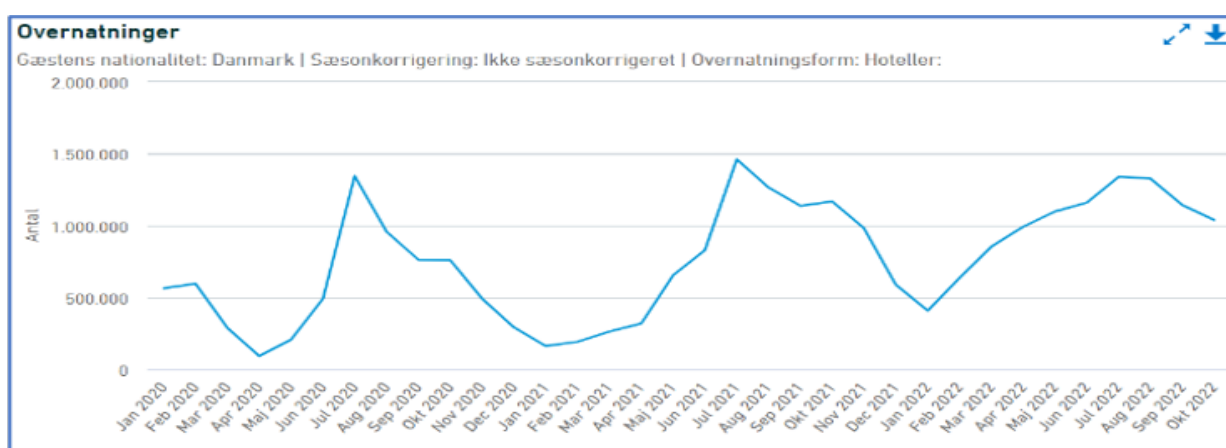


Figur 1: Forventninger til beskæftigelsen, Danmarks Statistik (<https://www.dst.dk/da/Statistik/nyheder-analyse-publ/nyt/NytHtml?cid=40007>)

Dette gælder også inden for serviceerhvervene, hvor SØK-dimittender typisk får job. Graferne er et udtryk for virksomhedernes egne forventninger til nye ansættelser, hvor et positivt tal indikerer en forventning om at skulle ansætte, mens et negativt tal indikerer en forventning om ikke at skulle ansætte nye medarbejdere. Den nedadgående tendens giver mening set i lyset af krig i Europa, energikrise og inflation, som udfordrer købekraften i samfundet. Det ses dog på grafen for serviceerhverv, at der her ikke forventes en lige så stor nedgang i fremtidige ansættelser, som de resterende erhverv forventer. Dette kan skyldes, at der for tiden stadig er mange ubesatte stillinger i erhvervet efter de mange afskedigelser under corona pandemien.

Ser man mere specifikt på det arbejdsmarked, som denne undersøgelse omhandler, altså det man kan kalde "Servicearbejdsmarkedet", er der nogle hypoteser, som kan udledes på baggrund af ovenstående generelle betragtninger. For det første har vi at gøre med brancher, særligt HORESTA-brancherne, som er meget påvirkede af ændringer i den generelle økonomiske aktivitet i samfundet, da kunderne er hurtige til at afskære ikke-essentiell aktivitet (fx hotelovernatninger,

restaurantbesøg, deltagelse i events, etc.). Derfor kan man have en formodning om, at dette kan komme til at påvirke branchen negativt og dermed også ansættelsesgraden. Ser man på HORESTA's opgørelse over udviklingen i hotelovernatninger fra 2020-2022 (som blot kunne være én blandt mange mulige indikatorer, da antallet af ansatte på hoteller formodes at følge antallet af gæster), er der ikke noget som tyder på en generel tilbagegang i aktivitet, men hvordan tallene udvikler sig i 2023 og fremefter er usikkert.



Figur 2: Overnatninger på Hoteller, 2020-2022, Horesta (<https://www.horesta.dk/vores-branche/hoteller-i-tal/>)

For det andet betyder kravet om evnen til hurtig tilpasning til konjunkturerne i form af kundernes købekraft, de interne organisatoriske forhold (eksempelvis skæve og lange arbejdstider) samt høj- og lavsæson i mange servicefag, at virksomhederne har et incitament til at anvende tidsbegrænsede ansættelser som korttidskontrakter og nultimeskontrakter. På den ene side giver disse kontrakter virksomheder og visse personalegrupper, f.eks. studerende, en øget fleksibilitet. Men modsat begrænses gruppen af jobsøgende som ønsker fuldtidsansættelse og sikkerhed i jobbet, fx personer med børn.

Endeligt, og for det tredje, har projektgruppen arbejdet ud fra den antagelse, at den moderne arbejdsvandring inden for EU-27, samt det faktum at flere af SØK-aftagerbrancherne har lave adgangsbarrierer uden strenge kompetencekrav, skaber et arbejdsmarked kendetegnet ved en høj konkurrence blandt arbejdstagerne. Det betyder, at virksomhederne kan tillade sig at tilbyde deres ansatte ringere arbejdsforhold, eksempelvis i form af korttidskontrakter og/eller

nultimeskontrakter, som nævnt ovenfor. Uanset omfang står brugen af nultimeskontrakter i kontrast til den danske Flexicurity-model, da ansatte på nultimerskontrakter ofte er mindre hjulpet af det sociale sikkerhedsnet, der normalt holder hånden under danske lønmodtagere i krisetider. Et af formålene i denne undersøgelse er, som allerede nævnt, dels at undersøge udbredelsen af nultimeskontrakter, dels at undersøge de studerendes oplevelser med denne ansættelsesform. I projektgruppen anvender vi følgende definition af nultimeskontrakt:

Definition:

En nultimeskontrakt betyder, at den ansatte ifølge kontrakten ikke er garanteret et fast timeantal om ugen/måneden, men kan risikere at skulle arbejde nul timer i en periode. I andre uger/måneder kan den ansatte måske arbejde på deltid eller fuldtid eller måske endda mere.

Hvad siger den eksisterende forskning på området?

Dette projekt placerer sig inden for det, man under en bred paraply kan kalde arbejdsmarkedsforskning. Det er lavet flere undersøgelser om det danske arbejdsmarked, hvor noget er udgivet som videnskabelig litteratur (fx Andersen og Mailand, 2005), mens andet er udgivet som analyser og publikationer, fx hos Danmarks Statistik og Arbejderbevægelsens Erhvervsråd (fx Damm et al., 2021). På Center for Arbejdsmarkedsforskning på Aalborg Universitet er der ligeledes forsket en del i det danske arbejdsmarkeds karakteristika. Et eksempel herpå er Rasmussen et al. (2017), som beskriver, hvordan der er relativt store sektorforskelle på det danske arbejdsmarked, når det kommer til udbredelsen af forskellige former for løse ansættelser. Her fremhæves handel (detail), hotel og restauration som nogle af de brancher, hvor andelen af deltidsansættelser er vokset mest siden 2008.

For at få overblik over den videnskabelige internationale litteratur omkring servicebranchen er der foretaget tre nedslag på baggrund af søgninger i EBSCO's database Business Source Complete. Abstracts på de fundne artikler er blevet læst og vurderet relevant/ikke relevant i relation til

denne rapport overordnede tema, Fremtidens Servicearbejdsmarked. De brugte søgeord fremgår af nedenstående eksempler:

1. Resultat af søgning på "service industry workers" (162 hits)

Denne gruppe af studier fokuserer primært på, hvilke kompetencer der er afgørende blandt ansatte i servicebranchen. Et eksempel er Nguyen (2016). Studiet er kvantitativt, og fokuserer på venlighed som forstærkende faktor til dét at have jobkompetencer – og konkluderer at venlighed i sig selv kan øge graden af kundeloyalitet, trods at det kun er en støttende funktion. Dette set i relation til, at fx amerikanske 'Zillenials' (dem i slut 20'erne) finder egenskaber såsom venlighed mindre attråværdige end tidligere generationer.

2. Resultat af søgning: "service labor market" (95 hits)

Disse studier fokuserer primært på, hvad der kendetegner servicearbejdsmarkedet i forskellige lande, samt udviklingen inden for servicefagene. Et eksempel er Consoli og Sanzhez-Barrioluengo (2018), som fokuserer på regional udvikling i Spanien med identifikation af en mulig polarisering imellem en nedgang i *mid-skill* jobs og en stigning i *low-skill* servicejobs. Det undersøges bl.a., om der er sammenhæng ml. manglende uddannelsesmæssig specialisering samt graden af teknologisk kunnen, hvilket findes afgørende for stigningen i *low-skill* (service) jobs samt søgningen væk herfra af unge.

3. Resultat af søgning: "zero hour contracts" (55 hits).

Denne tredje gruppe af studier fokuserer hovedsageligt på udbredelsen og konsekvenserne ved anvendelsen af nultimeskontrakter. Fx Datta el al. (2019), som fokuserer på, om nultidskontrakter i UK i stigende grad fungerer uden for det regulerede arbejdsmarked med ca. 3-4% af UK-arbejdsstyrken bundet på disse kontrakter. Det diskuteres bl.a. om niveauet for reguleret minimumsløn kan have indflydelse på anvendelsen af nultimeskontrakter, især i servicesektoren, og om disse kontrakter bevidst anvendes til at holde virksomheder 'fagforeningsfri' grundet kontraktens natur, som blot en kontrakt og ikke en juridisk ansat med tilhørende krav if. til uberettiget afskedigelse og generelle krav om løn under sygdom mv.

Som det ses i de tre nedslag og på antallet af fundne artikler, så er der lavet forskning om servicearbejdsmarkedet og dets ansatte internationalt set. Denne rapport kan ses som et bidrag til ovenstående forskningsområder.

PROJEKTS METODISKE TILGANG

Som bekendt er dette alene et forstudie, hvor projektets formål har været at afdække og beskrive, hvad der karakteriserer det arbejdsmarked, som de færdiguddannede serviceøkonomer kommer ud i efter endt uddannelse.

De ansættelsesforhold, vi afgrænser os til at se på, betegnes typisk som nultimeskontrakter, om end der er en del overlap til andre typer af ansættelser, eksempelvis korttidskontrakter og sæsonansættelse.

Vi har forsøgt at belyse følgende spørgsmål:

1. Hvor udbredt er fænomenet med nultimeskontrakter, og er det mere udbredt i visse dele af branchen end i andre?
2. Hvad er interessenternes erfaringer med fænomenet?

Den anvendte metode tager således højde for, at vi har villet undersøge såvel udbredelsen som interessenternes oplevelse af at arbejde med og under disse mindre regulerede forhold. Derfor har vi først forsøgt at afdække interessenterne på området, og vi blev enige om at tage udgangspunkt i arbejdstagerne selv og deres interesseorganisation den overenskomstbærende fagforening 3F samt virksomhederne i servicebranchen og deres interesseorganisation og overenskomstbærende arbejdsgiverforening, Horesta.

Vi har således indsamlet primære data fra disse fire interessenter. Projektet kombinerer forskellige metoder til dataindsamling. Formålet med denne datatriangulering er, at få belyst ovenstående spørgsmål fra forskellige vinkler. Projektet benytter sig ligeledes af en blanding af kvantitativ og kvalitativ metode. Det kvantitative spørgeskema er udarbejdet med henblik på at danne et overblik over servicearbejdsmarkedets karakteristika, mens de kvalitative metoder benyttes for at skabe en mere dybdegående forståelse af projektets undersøgelsesspørgsmål. Nedenstående tabel giver et overblik over dataindsamlingen i projektet.

Formål i projektet	Anvendt metode	Informanter
Hvordan ser servicearbejdsmarkedet ud og hvilke karakteristika er der?	Kvalitative interviews	3F og Horesta (brancheorganisationer)
1. Hvor får de studerende jobs? 2. Arbejdsforhold i branchen og udbredelsen af nultimeskontrakter	1. OLA – Kvalitativt interview lavet af studerende i praktik 2. Kvantitativt survey	1. Kontaktpersoner i praktikvirksomheder 2. SØK-studerende
Erfaringer med nultimeskontrakter	Fokusgruppeinterviews	SØK-studerende
Virksomhedens syn på brugen af nultimeskontrakter	Kvalitativt interview	Zleep Hotels

Tabel 1: Oversigt over projektets dataindsamling og anvendte metoder.

Da vi forventede, at fagforeningen 3F og arbejdsgiverforeningen Horesta ville have et godt overblik og en del erfaring med området, gennemførte vi to dybdegående interviews. Hvert interview havde en varighed på ca. 1,5 time. Begge interviews blev foretaget på baggrund af en interviewguide (Bilag 1), og der blev taget løbende noter til referat. Noterne blev læst op for respondenterne, så det kunne sikres, at de var retvisende.

Herefter belyste vi arbejdstagernes situation, repræsenteret ved vores egne studerende. Vores første undersøgelse skulle afdække, hvor vores studerende får job efter endt uddannelse. Denne afdækning blev vurderet til at indebære nogle metodemæssige udfordringer, da det er svært dels at distribuere et spørgeskema efter vores studerende har afsluttet uddannelsen, dels at få de studerende til at besvare et sådant spørgeskema. Derfor valgte vi en anden empiri, da vi i stedet for at undersøge job efter endt uddannelse valgte at undersøge, hvor vores studerende på 3. semester (sommeroptag 2021) var i praktik.

I forbindelse med praktikken skulle vores studerende gennemføre en såkaldt OLA (obligatorisk læringsaktivitet). I denne OLA satte vi vores studerende til at interviewe deres kontaktperson i virksomheden, hvor de var i praktik. Det første spørgsmål i interviewguiden, som vi havde udarbejdet og sendt til de studerende, lød:

Hvilken branche tilhører den virksomhed, hvor du er i praktik?

Dette spørgsmål forventes at give et nogenlunde retvisende billede af, hvilke virksomheder og brancher SØK-dimittender søger jobs i, da praktikvirksomheden for mange SØK-studerende er springbrættet til deres første job. Vi fik i alt 93 gennemførte besvarelser. Vores fund er efterfølgende blevet sammenholdt med data fra Danmarks Statistik, der viser, hvor vores studerende arbejder efter henholdsvis et og fem år.

Der blev herefter udarbejdet en survey (Bilag 2) med henblik på at afdække udbredelsen af nultimeskontrakter i branchen. Spørgeskemaet blev udarbejdet i SurveyXact, og distribueret til fem danske 3. semesterhold og to danske 1. semesterhold. I alt blev det distribueret til 205 studerende, og det endte med 58 besvarelser. Dermed endte svarprocenten på 28 %. I dette spørgeskema blev de studerende blandt andet spurgt om, hvorvidt de nu eller tidligere havde arbejdet under nultimeskontrakter, hvilken virksomhed og branche de havde arbejdet i, samt om deres erfaringer med denne ansættelsesform. På basis af de to første spørgsmål blev der krydstabuleret med henblik på at kunne vurdere i hvilke brancher, der især anvendes denne ansættelsesform.

Efterfølgende blev de studerendes beskrivelser af deres erfaringer med nultimeskontrakter (fra survey'en) forsøgt yderligere valideret kvalitativt ved fokusgruppeinterviews. Der blev i den forbindelse afholdt to fokusgruppeinterviews med studerende, som alle har praktiske erfaringer med at arbejde med nultimeskontrakter – 1 fokusgruppe med studerende fra hvert af to forskellige SØK-teams. Der var på forhånd udarbejdet en interviewguide (Bilag 3). På basis heraf kan vi belyse arbejdstagernes holdninger til denne type ansættelse.

Endeligt, for også at belyse virksomhedernes erfaringer på området, blev der gennemført et kvalitativt interview med en repræsentant fra branchen. Ideelt ville projektgruppen selvfølgelig godt have foretaget flere interviews med forskellige virksomheder for at få deres perspektiv på brugen af kontrakter og arbejdsforhold i branchen. Projektgruppen har dog måtte erkende, at det har været svært at få virksomheder i tale inden for projektets halvårslige ramme. Dette kan der være flere forklaringer på. Én er, at virksomhederne ikke har lyst til at tale om deres ansættelsesforhold i et interview. En anden forklaring kan være, at de er optaget af drift, og ikke har tid til at deltage i et interview.

Metodekritik

Det er ikke ukendt, at man som undersøger i et felt indsamler ny viden, der adskiller sig fra og udfordrer den viden eller for forståelse, man begyndte med (Gadamer, 2007). Dette er også sket for projektgruppen. Vi har i løbet af processen gradvist ændret vores forståelse af de involverede kernebegreber, f.eks. begrebet "nultimeskontrakt", og denne ændrede forståelse er ikke sket samtidigt hos alle i projektgruppen. Derfor er der holdningstilkendegivelser eller udtalelser fra respondenter, der ikke er blevet udfordret med holdningstilkendegivelser eller udtalelser fra andre respondenter med divergerende opfattelser. Da denne diskussion ikke er ført, kan vi ikke vide, om udtalelserne dækker over reelt divergerende opfattelser af situationen, eller om der alene er tale om afvigelser i terminologi og forskellige anvendelser af de samme begreber. Dette betyder formodentlig også, at der ikke er konsistens i den anvendte terminologi mellem projektgruppens medlemmer. Det vurderes, at dette kunne afklares ved at kalibrere og definere begreberne internt i projektgruppen og derefter gå tilbage til respondenterne og diskutere deres udtalelser på baggrund af vores nye viden.

Derudover ville projektgruppen gerne have indsamlet primære data fra arbejdsmarkedsforskere, da de måske i højere grad kunne have været med til at kvalificere fremtidsperspektivet i denne undersøgelse. Dette var dog desværre ikke muligt inden for projektets periode og tildelte ressourcer.

PROJEKTETS RESULTATER

I de følgende afsnit præsenteres projektets resultater. Til at starte med har vi gennemført to kvalitative interviews, for at få en dybere indsigt i servicearbejdsmarkedet set ud fra to brancheorganisationers perspektiv. Den første, 3F, repræsenterer arbejdstagerne og den anden, HORESTA, repræsenterer arbejdsgiverne. De vigtigste indsigter fra de to interviews præsenteres herunder.

Interview med 3F

Første interview blev gennemført med næstformand i 3F, Teit Gamst (TG), som selv har arbejdsmæssig erfaring fra hotel- og restaurationsområdet. Grundlæggende møder TG flere former for ansættelsesforhold, som kan give anledning til problemer for arbejdstageren. Disse er:

1. Nultimeskontrakter, som især ses inden for hotel- og restaurantområdet samt inden for rengøring. Brugen af disse kontrakter stiger ifølge TG.
2. Korttidsansættelser eller projektansættelser som især ses inden for det akademiske område og sæsonbetonede brancher, altså også service- og oplevelsesområdet.
3. Falske selvstændige (platformsøkonomi), eksempelvis vognmænd for Nemlig.com eller WOLT-bude.

De fleste af dem, som ifølge TG kan betegnes "falske selvstændige", er ikke dansktalende. Og inden de stifter bekendtskab med de danske regler, er de ofte tilfredse med løn og arbejdsforhold, fordi de er vant til værre hjemmefra.

Denne rapport fokuserer på nultimeskontrakter. Det antages, at op imod 30 % af alle ansatte i hotel- og restaurantbranchen er ansat på nultimeskontrakter. Og det er et tal som er steget. Dette hænger ifølge TG sammen med udviklingen i samfundet, hvor arbejdskraften går fra store overenskomstdækkede produktionsvirksomheder til små selvstændige servicevirksomheder. Det er især unge danskere, fx studerende, samt udlændinge, der er på nultimeskontrakter.

Principperne i en nultimeskontrakt er velkendte og bruges bl.a. i forbindelse med reservetjenere.

Ifølge overenskomsten tjener reserver 30 % mere i timen end de fastansatte, så det herved kompenseres, at de ikke er fastansat.

TG fortæller, *“Vi har vist ikke et eneste hotel i Kbh. der ikke er overenskomstdækket, og alle de store kæder er dækket i hele landet. På restaurantområdet gælder den samme tendens. De store restauranter og kæderne er dækket. Hvis de bruger nultimeskontrakter er det efter overenskomsten som reserver og med 30% compensation.”*

Det betyder med andre ord, at problemet ifølge TG ligger hos alle de små lokale cafeer, burgerbarer, pizzeriaer og lignende – der ofte er enkeltmandsvirksomheder, som ikke følger overenskomsten, og heller ikke giver ekstra 30 % i compensation. Endvidere følges nultimeskontrakterne ofte med manglende betaling af overarbejde, manglende ansættelsesbeviser, ingen feriepenge med videre.

Årsagen kan ifølge TG være manglende forståelse og kendskab til loven, samt den personlige økonomiske interesse, der ligger i at være enkeltmandsvirksomhed. For arbejdstageren kan det dog give flere problemer – ud over at de får lavere løn, manglende tillæg med videre.

Hvis arbejdstageren eksempelvis rager uklar med arbejdsgiveren, bliver de ikke opsagt, de får bare ikke flere timer – og så kan de ikke få dagpenge – der skal man jo være opsagt. Hvis de selv siger op, får de tre ugers karantæne, for at slippe ud af et arbejde, de i praksis slet ikke har. Herudover kan det være et problem, at man ikke kan optage lån og nogle steder heller ikke engang kan leje en bolig uden en kontrakt med en garanti på fast løn. Ofte er der heller ikke pension, ligesom der er problemer med andre rettigheder som feriepenge, vagtplaner med videre.

Hvis vi ser på problemet i et lidt større samfundsmæssigt perspektiv, risikerer vi, ifølge TG, at *“En større brug af kortidsansættelser eller af nultimeskontrakter i fremtiden, måske kan give en underklasse af folk, der ikke er fast tilknyttet arbejdsmarkedet. De har ikke fast indkomst, bor i de små provinsbyer og pendler langt – måske en til halvanden time hver vej. Et liv langt fra den*

vellønnede industriarbejder. De vil være daglejere og vil have lange perioder med arbejdsløshed, der vil tære hårdt på det sociale område. Typisk har disse arbejdstagere heller ikke A-kasse og fagforening og vil i sidste instans ligge det offentlige til last.”

Et godt råd til fremtidige arbejdstagere i servicebranchen er derfor at *”søge ansættelse i virksomheder med ordnede arbejdsforhold. Dvs. virksomheder der har en overenskomst.”*

Til slut fortæller TG: *”I disse dage, hvor der er mangel på arbejdskraft, laver 3F aktiv jobflytning fra ikke overenskomstdækkede virksomheder – til overenskomstdækkede virksomheder, hvor løn og pension er bedre – ligesom også arbejdsgiverne ses at benytte overenskomsten som salgsargument når de ansætter – fordi de mangler arbejdskraft.”*

Interview med HORESTA

Andet interview blev gennemført Karina Lindewald (KL), advokat og overenskomstchef i Horesta. KL fortæller, at medlemmerne af arbejdsgiverforeningen Horesta er omfattet af overenskomst. Herunder er der regler om løsarbejdere/reserver. KL mener ikke, at der er nultimeskontrakter blandt medlemmerne. Som reserve/løsarbejder kan man frit vælge mellem at sige ja eller nej til et opkald, og hvis man siger ja, er man som minimum garanteret fire timers løn i et fremmøde. Til reserver er der et tillæg som compensation for, at der ikke er feriefridage med videre.

Arbejdsgiverne på området har ofte brug for reserver, når der kommer et stort event eller selskab. Der har man brug for ekstra arbejdskraft. Det kan også være ved sygdom blandt den faste stab. Men det er alt sammen reserver og dækket af overenskomsten. Endvidere siger KL, at der anvendes korttidsansættelser, som er fastansættelse i på et på forhånd defineret antal timer og i en begrænset periode – altså sæsonarbejdere. I sæsonbrancherne har der ifølge KL altid været mange korttidskontrakter.

Arbejdsgiverforeningen Horesta omfatter ikke platformsøkonomi og kender derfor ikke til *”falske selvstændige”*, som TG fra 3F omtalte, men KL erkender, at der er underleverandører, som fx Wolt, som kan have den slags forhold.

Horesta er også en brancheorganisation, og der kan være medlemmer af brancheorganisationen, der ikke er medlem af arbejdsgiverforeningen. De kan have nultimeskontrakter. Men det er ikke KL's indtryk, at det er noget, der er meget af. *"Men vi ser jo ikke alle kontrakter",* som hun siger.

Problemet er ifølge KL næppe stigende for tiden. *"I disse tider, hvor vi mangler arbejdskraft, er der måske endda flere, der forsøger at holde på medarbejderne ved at fordele timerne ud over året – ved at lave årsturnus med meget få timer i ydersæsonerne."*

Så er der den tredje gruppe arbejdsgivere, som hverken er medlem af arbejdsgiverforeningen eller af brancheorganisationen, *"Og hvis der et problem, det er nok her problemet ligger. Men dem ser vi jo ikke"* siger KL. Hvis disse virksomheder bruger nultimeskontrakter, kunne det være, fordi de værdsætter fleksibiliteten. Men *"dette giver jo unfair konkurrence overfor vores medlemmer."*

Blandt de ikke- organiserede er det konkurrencemæssige problem nok *"først og fremmest forskellen på lønniveau, hvor vores medlemmer er forpligtede til at betale mindst 132, - plus tillæg og feriefridage, mens de ikke-overenskomstdækkede virksomheder betaler måske 120 alt inklusiv."*

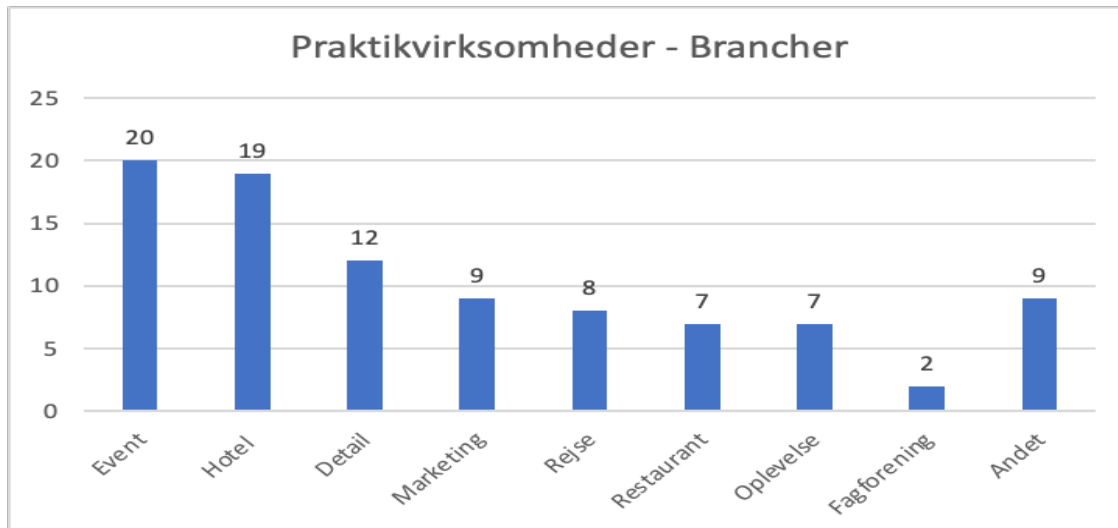
Det bedste råd, KL kan give fremtidige arbejdstagere i servicebranchen, er at søge job hos de overenskomstdækkede virksomheder. Og når talen falder på fremtidens behov for kompetencer hos arbejdstagerne inden for branchen, forventes det, at medarbejderne skal være endnu mere serviceminded, og i endnu højere grad skal kunne levere varen overfor gæsten.

Servicearbejdsmarkedets karakteristika

De følgende afsnit præsenterer resultater, som alle på forskellig vis undersøger de studerendes perspektiv på det arbejdsmarked, de møder. Resultaterne er blevet til på baggrund af dataindsamling med nuværende SØK-studerende, og den metodiske tilgang er udfoldet nærmere i denne rapports metodeafsnit.

Hvor får de studerende jobs, og hvorfor synes virksomhederne, at de er interessante?

Første del af afdækningen af aftagerarbejdsmarkedet var altså at undersøge, hvor de studerende får jobs efter endt uddannelse. Som beskrevet ser vi de studerendes valg af praktikvirksomhed og branche som en indikator på, hvor de ender med at få jobs. Fordelingen af brancher ses nedenfor i figuren:



Figur 3: Praktikstuderende fordelt på brancher. Kilde: OLA 1, efterår 2022. n = 93

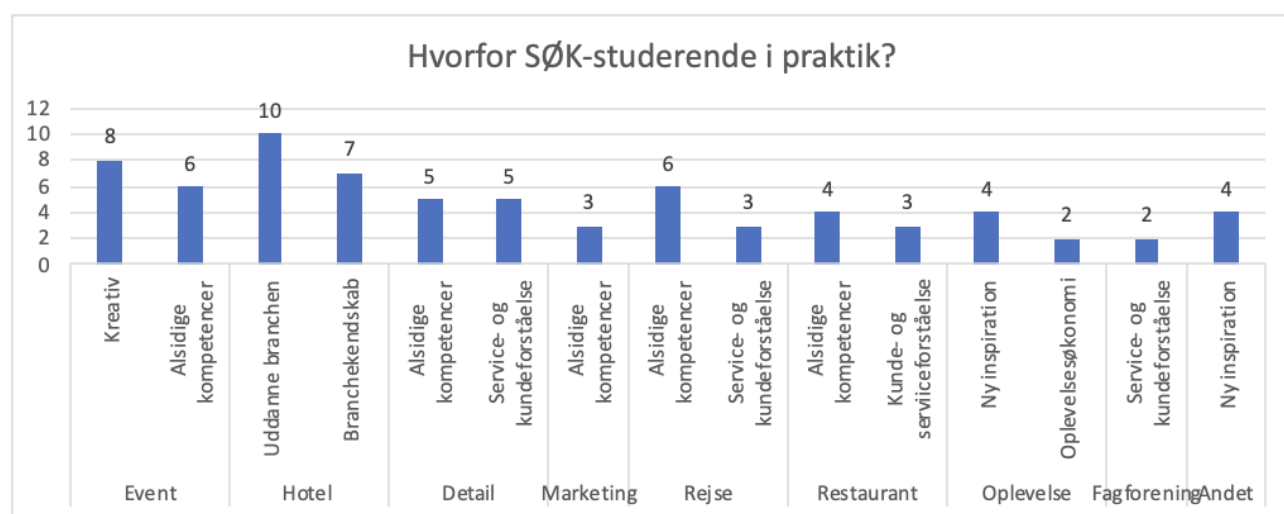
Som det ses, får næsten alle studerende praktikplads i klassiske SØK-aftagerbrancher. 9 studerende har været i praktik i en virksomhed, hvor de har arbejdet med marketing (dog i flere forskellige brancher). Dette giver mening set i lyset af, at vi for et par år siden begyndte at udbyde valgfaget Digital Marketing, som mange studerende vælger. Endeligt er der en gruppe af brancher

under fællesbetegnelsen "Andet", og det dækker fx over virksomheder inden for områderne sundhed, medicinal og finans.

I forbindelse med det interview, de studerende gennemførte som deres OLA, spurgte de virksomheden om følgende:

Hvorfor har I valgt en SØK-studerende til jeres praktikstilling?

Nedenstående figur angiver grundene til, at virksomhederne har valgt at give praktikpladsen til en SØK-studerende fordelt på brancher. Spørgsmålet var uhjulpel, hvilket vil sige, at det er virksomhedernes egne vurderinger. Dette kan altså ses som en indikator for, hvad virksomhederne ser som de studerendes kernekompetencer.

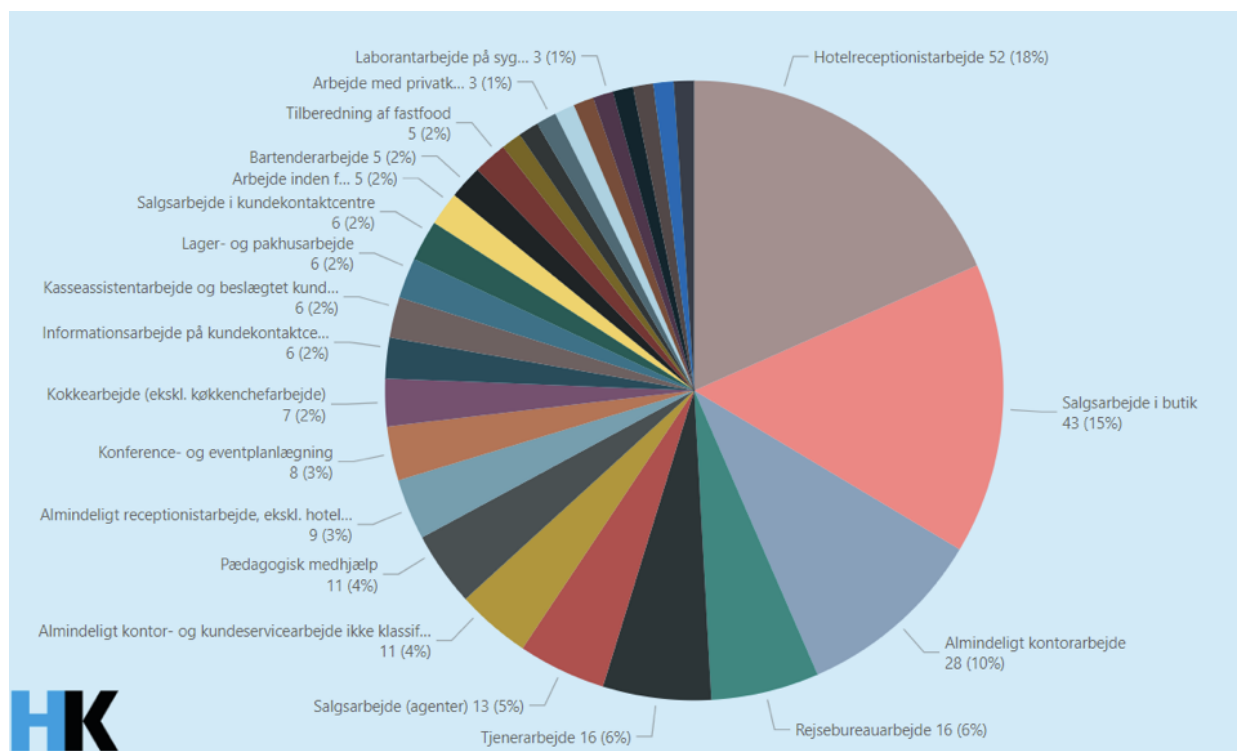


Figur 4: Årsager til at ansætte SØK-studerende fordelt på branche.

Det betyder eksempelvis, at 8 ud af 20 virksomheder inden for eventbranchen angiver *kreativitet* som den primære årsag til, at de har valgt en SØK-studerende. Dette giver mening, fordi det at udvikle events er en kreativ proces, hvor man skal tænke i muligheder frem for begrænsninger. Det ses også, at 10 ud af 19 hoteller har angivet, at de godt vil være med til at uddanne og præge branchen som den primære årsag til at vælge en SØK-studerende.

I forhold til indeværende projekt er det interessant, at rigtig mange virksomheder på tværs af brancher vælger SØK-studerende grundet deres "alsidige kompetencer". Begrebet alsidige kompetencer handler om, at de studerende får en bred vifte af kompetencer, som de kan anvende i mange typer af jobs. Derudover fremhæver flere virksomheder, igen på tværs af brancher, at de studerende er stærke inden for service- og kundeforståelse. Dette er interessant i forhold til indeværende projekt, da det bekræfter at klassiske SØK-aftagervirksomheder er bevidste om dette, og ser det som en styrke. Det lægger samtidig op til, at der er potentiale for at få SØK-studerende ud i andre brancher, som også har en stærk interesse i at forbedre kundeoplevelsen og servicen i virksomheden.

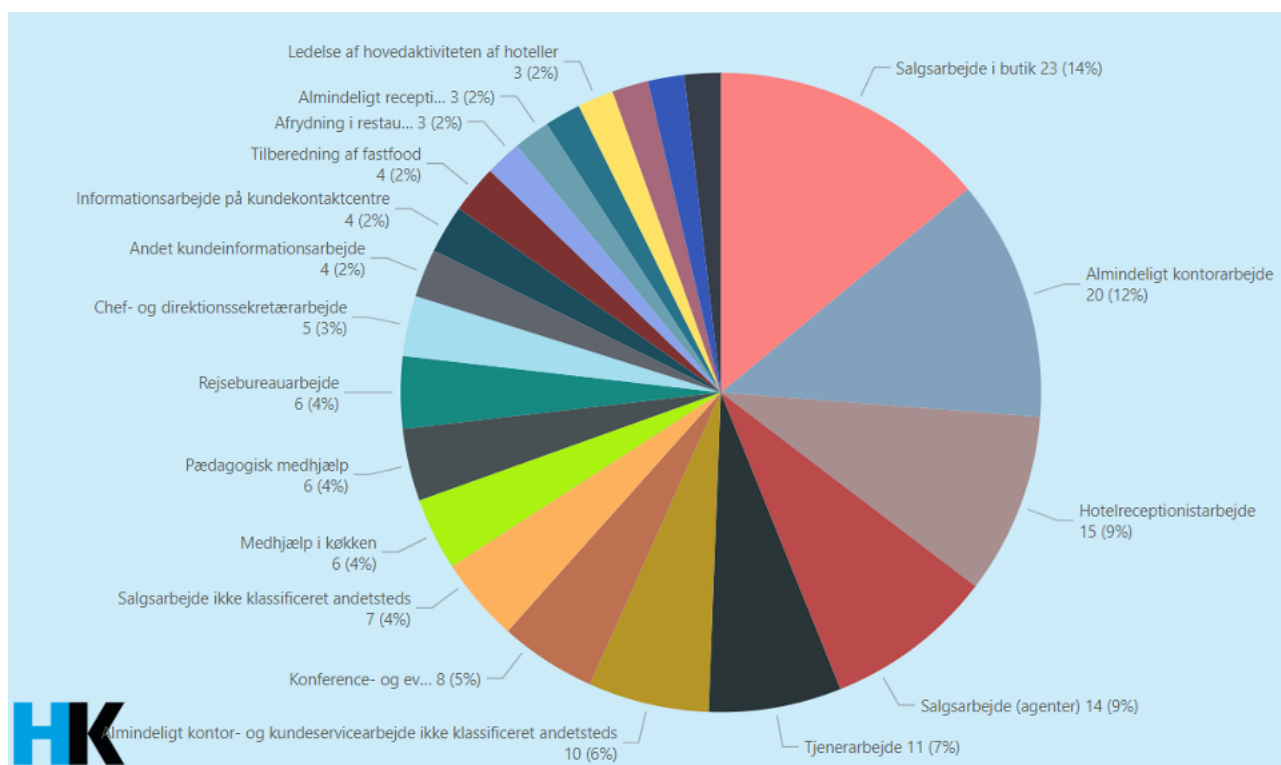
For at have et sammenligningsgrundlag og for at sikre at ovenstående billede er retvisende, valgte projektgruppen at inddrage sekundære data. I forbindelse med introforløbet for nye SØK-studerende i september 2022, afholdt fagforeningen HK en workshop om studieteknik. Her præsenterede HK nedenstående statistik over, hvor SØK-studerende får arbejde efter endt uddannelse. Statistikken er udarbejdet af Danmarks Statistik. Det første cirkeldiagram i Figur 5 viser, hvilke brancher SØK-studerende arbejder i 1 år efter endt uddannelse.



Figur 5: SØK-studerende 1 år efter endt uddannelse. Kilde: HK/Danmarks Statistik.

Som det fremgår af cirkeldiagrammet, så kommer SØK-studerende ud i mange brancher. Dette kan indikere, at SØK-studiet giver en bred vifte af kompetencer, som kan bruges i mange forskellige typer af jobs. Dog ses det, at knap hver femte arbejder som receptionist, mens 15 % arbejder med salg i butik (retail). Endvidere er brancher som rejse (6 %), restauration (både tjenere og kokke) (8 %) og event (3 %) repræsenteret i statistikken. Derfor tegner denne statistik det samme billede, som præsenteret ovenfor i relation til de studerendes valg af praktikvirksomhed: At flertallet af studerende fortsat får jobs i klassiske SØK-aftagervirksomheder.

Ser man på i hvilke brancher SØK-studerende har arbejde 5 år efter endt uddannelse, så har fordelingen af brancher ændret sig en smule. Nu er den største gruppe af dimittender ansat i butikker (retail) og laver salgsarbejde (14 %), mens andelen af personer, som arbejder som receptionister på et hotel, er faldet til 9 %. Der er stadig en vis procentdel som arbejder som tjenere (7 %), i eventbranchen (5 %) og i rejsebranchen (4 %). Altså er billedet det samme som ovenfor; de arbejder hovedsageligt i klassiske SØK-aftagervirksomheder.



Figur 6: SØK-studerende 5 år efter endt uddannelse. Kilde: HK/Danmarks Statistik.

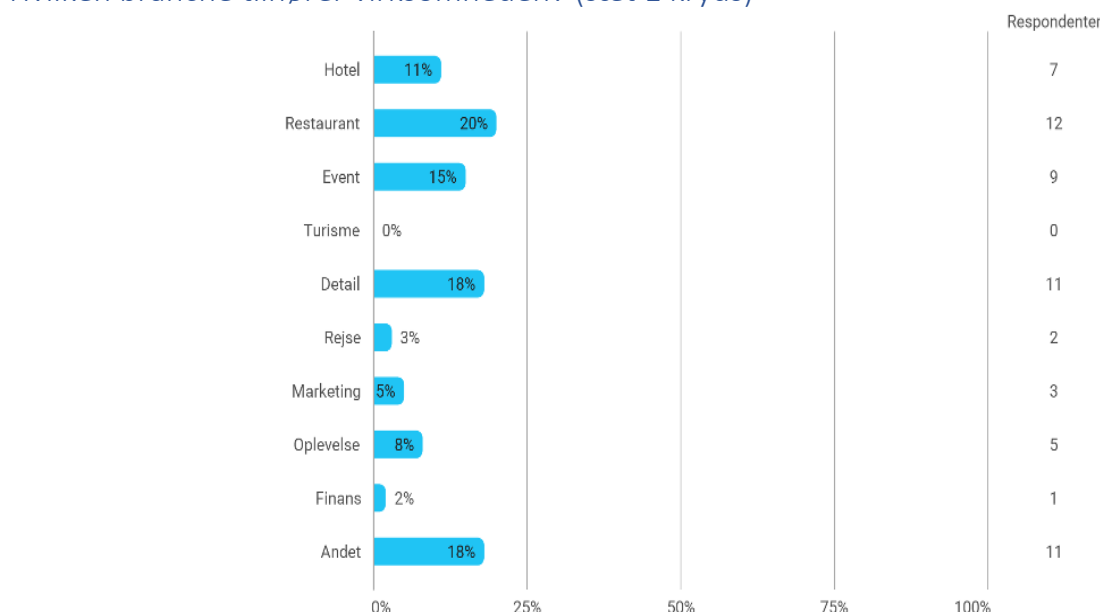
Arbejdsforholdene i branchen

Anden del af afdækningen af servicearbejdsmarkedet var at undersøge, hvilke arbejdsforhold dimittenderne bliver tilbudt. Her har projektet haft et særligt fokus på at belyse, hvor udbredt brugen af nultimeskontrakter er, fordi denne type ansættelse er behæftet med en del usikkerhed for den ansatte. Dernæst at undersøge, hvordan de studerende selv opfatter at være ansat på det, der i litteraturen bliver beskrevet som usikre ansættelsesvilkår (Damm et al., 2021). Som beskrevet i metodeafsnittet, blev der til formålet udarbejdet et spørgeskema (Bilag 2), som blev distribueret gennem SurveyXact til SØK 1. semester og 3. semester studerende. Spørgeskemaet blev distribueret i november 2022, og de studerende blev bedt om at tage udgangspunkt i deres nuværende job, hvis de var i et ansættelsesforhold, eller i deres seneste job, hvis de ikke havde noget job på tidspunktet for besvarelsen.

I alt endte spørgeskemaet med at 58 ud af 205 studerende (= 28 %) gennemførte det, hvoraf 78 % var kvinder. 76 % af respondenterne var 21-25 år, og de fleste havde været ansat i virksomheden i under 1 år (50 %). 76 % havde været ansat i under 2 år.

Til at starte med blev de studerende spurgt om, hvilken branche virksomheden, de tog udgangspunkt i, tilhører. Svarmulighederne (brancherne) var defineret af projektgruppen på forhånd på baggrund af de svar, som de studerende gav i OLA'en beskrevet ovenfor. På den måde bygger spørgeskemaet videre på den første del af dataindsamlingen. Fordelingen på branche så ud som følger:

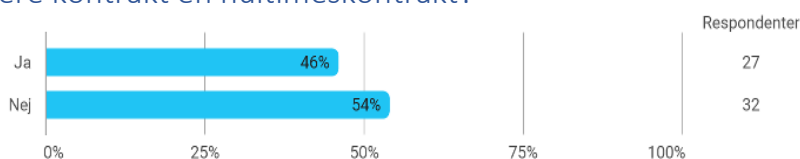
Hvilken branche tilhører virksomheden? (sæt 1 kryds)



Da kategorien "Andet" dækker over flere brancher, og da der blandt svarene i "Andet" også er virksomheder, som rettelig burde være placeret i én af de på forhånd definerede brancher, så er de tre største brancher restaurant (20 %), detail (18 %) og event (15 %).

Et af de næste spørgsmål var, om de studerende var ansat på en nultimeskontrakt. Svarene fordelte sig som følger:

Er din nuværende/tidligere kontrakt en nultimeskontrakt?

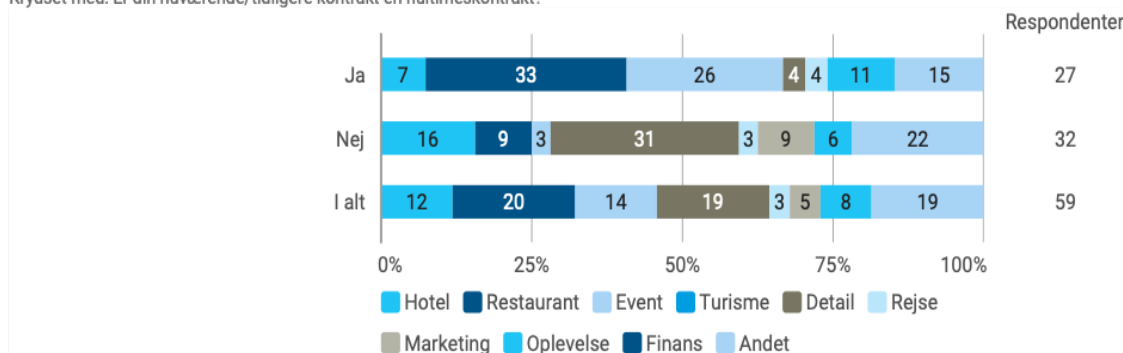


Det betyder altså, at lidt under halvdelen (46 %) var ansat på en nultimeskontrakt (af de 32 som ikke var ansat i en nultimeskontrakt var 91 % ansat på deltid, men med et fast antal garanteret timer ugentligt/månedligt). Herefter var det interessant at krydstabulere brugen af nultimeskontrakt med branche for at få overblik over, om brugen af nultimeskontrakt er mere udbredt i nogle brancher end andre. Her skal der selvfølgelig tages højde for, at antallet af

respondenter er forholdsvis lavt, og derfor indebærer en vis statistisk usikkerhed. Fordelingen, som ses herunder, kan dog ses som en indikation.

Hvilken branche tilhører virksomheden? (sæt 1 kryds)

Krydset med: Er din nuværende/tidligere kontrakt en multimeskontrakt?



Her fremgår det, at brugen af multimeskontrakter er mest udtalt inden for restaurationsbranchen og eventbranchen. Det giver forholdsvis god mening. Ser man på restaurationsbranchen er omsætningen for mange virksomheder sæsonafhængig, og samtidig er der lave indgangsbarrierer for ny arbejdskraft, hvor du sagtens kan være ufaglært og få et job. Og ser man på eventbranchen er den typisk projektbaseret, hvilket vil sige, at virksomhederne (eventbureauerne) ansætter alt efter antallet af arrangementer og kunder. Omvendt viser tallene, at detailbranchen er den branche, hvor brugen af multimeskontrakter er mindst udbredt.

Spørgeskemaet var designet sådan, at de respondenter, som svarede, at de var ansat på en multimeskontrakt, kom videre til et tekstfelt, hvor de blev bedt om at beskrive deres overvejelser omkring det, at være ansat på en multimeskontrakt. Dermed fik vi også mere kvalitative besvarelser med henblik på at kunne nuancere forståelsen. De fleste kvalitative besvarelser indikerer, at de studerende hellere ville være ansat på en anden kontrakt end en multimeskontrakt, om end der er en ret bred forståelse af, at den fleksibilitet, som følger med multimeskontrakten, kan være en fordel, så længe man er studerende. Som nogle af respondenterne udtrykker det:

Vil hellere have garanteret timer og fast løn, men der er mere fleksibilitet i en nultimerskontrakt.

Både godt og dårligt. Godt da jeg ikke er "tvunget" til mange timer, særligt under eksamener og travl skole. Dårligt, da jeg omvendt ikke er berettiget til mange timer.

Dog er der også mange respondenter, som ikke trives med usikkerheden i forhold til den forventede indtægt:

Det er frustrerende, at man ikke er sikker på at kunne få alle sine ønskede timer og derfor ikke få udbetalt en optimal løn.

Ville da helst være sikret nogle timer. For det her gør, at jeg nu arbejder fuldtid hele december for at sikre mig lidt penge på kontoen.

Fokusgruppeinterviews med studerende om erfaringer med nultimeskontrakter

For at få mere kvalitative beskrivelser af, hvilke overvejelser studerende gør sig i forhold til at arbejde på nultimeskontrakter, blev der gennemført to fokusgruppeinterviews. Dette er beskrevet i denne rapport's metodeafsnit. I fokusgruppe 1 deltog tre studerende, som arbejdede som henholdsvis:

- A. Tilkaldevikar på et socialpædagogisk værested
- B. Brand ambassadør eller "presenter"
- C. Praktisk arbejde for en startup virksomhed indenfor insektprotein fremstilling

I fokusgruppe 2 deltog fem studerende, som arbejdede som henholdsvis:

- D. Bookingafdelingen hos hotelkæde
- E. Kødudskærer på restaurant
- F. Operatør i forlystelsespark

G. Tjener på restaurant

H. Tjener på hotel/restaurant, som afholder selskaber

Fleksibilitet:

Alle studerende i de to fokusgrupper så fordele ved de fleksible arbejdstider og arbejdsmængder. Det at kunne arbejde meget i visse perioder og mindre i andre, samt at de ikke på forhånd er bundet til f.eks. hver tirsdag eftermiddag. Dette er især en fordel, fordi de ikke er skemalagt på samme måde hver uge på deres uddannelse.

Respondent A og B gav dog begge udtryk for, at det især var i starten, dette var overvejende positivt. De var begge i stigende grad utilfredse med ikke selv at kunne planlægge frem i tiden. Når vagterne/ arbejdsopgaverne bliver tilbudt med kort varsel, kan man ikke selv planlægge, hvornår man kan lave gruppearbejde, eller hvornår man kan se venner og familie. Når man så med kort varsel får tilbudt arbejde, står man i et dilemma og bliver evt. nødt til at aflyse sociale aktiviteter eller studiemæssige opgaver for at tilgodese indtjeningen. Der var dog også flere af respondenterne, som ikke oplevede det samme problem, fordi de havde mulighed for at planlægge vagter ret langt frem i tiden. Fx respondent F, som sagde:

Det er fedt det der med, at jeg kan gå ind og se, og så kan jeg vælge en vagt, så det passer med skolen. Eller hvis ikke der er nogen vagt, så kan jeg gøre mig disponibel. Vi får et vagtskema for hele sæsonen, så vi kan kigge ret langt frem for det meste (Respondent F)

Løn:

Som en konsekvens af at flere af respondenterne med jævne mellemrum oplevede problemer med at få nok vagter, så var manglende løn også en udfordring, som optog flere. Både respondent A og B sagde eksempelvis, at den stærkt varierende løn gjorde, at denne type arbejde (dvs. ansættelse på nultimeskontrakter) kun var mulig som studiejob og som supplement til SU eller som supplement til et mere "fast" arbejde. Disse to kunne derfor kun se sig selv i denne type

arbejde i kort tid, og de forventede begge at søge andet og mere fast arbejde i fremtiden. Respondent G udtrykte sin erfaring med manglende løn således:

Der var der ikke nok vagter, så jeg var nødt til at finde et andet job, hvor jeg rent faktisk blev tilbudt nogle timer, for min chef kunne ikke love noget, og det gider jeg ikke (Respondent G).

Eller Respondent F:

Når vi lukker 31 december, så har vi lukket i 3 måneder. Og vi får ikke løn i den periode. Så alle de fuldtidsansatte tager jo også ekstra vagter for at have løn til de kommende måneder, så for os afløsere er der ikke nok vagter ... Hvilket jo er kritisk, for vi skal have noget ved siden af SU'en. Så det er svært. Jeg skal finde noget andet nu, for jeg kan ikke leve på SU i 3 måneder (Respondent F).

Omvendt har respondent H oplevet, fordi hun er ansat et sted, hvor der er nok vagter at tage, at hun kan tjene meget mere, end hvis hun var ansat på 37 timer om ugen i en fuldtidskontrakt:

Jeg synes også, det er fedt, at når det så er højsæson, så kan jeg arbejde vildt meget, jeg skal ikke holde mig under noget bestemt. Også fordi, når man er der efter kl. 02, så får man dobbelt timer, så der kan man sagtens komme op på mere end fuldtid på en måned (Respondent H).

Dårlige ansættelsesvilkår:

Respondent B nævner at have oplevet store problemer med både feriepenge, og med tilbudt arbejde, der så blev aflyst igen med varsler helt ned til 1 time før. Dette blev set som et "ureguleret og rodet" arbejdsforhold, der øgede lysten til at søge videre og finde andet arbejde.

Respondent D fremhæver, hvordan manglende løn under sygdom, har været et problem for ham:

Nu har jeg lige været syg i 2 uger, så er det lidt presset, for der får man jo ikke noget løn, så du er ikke sikret noget som helst. Da jeg var fuldtid, så var der jo sikret timer, så hvis jeg var syg, så fik

jeg jo stadig løn, og det gør jeg ikke nu, så det er jo bare sur røv. Så det er lidt presset, og nu er jeg nødt til at arbejde mere mellem jul og nytår, så der er penge til januar (Respondent D).

Frihedsgrader og anciennitet:

Respondent C og D oplever begge store frihedsgrader i deres arbejde, som de udfører alene, og på tider der styres af dem selv. Respondent C fortæller, at virksomheden har styr på feriepengene, og tilbudte opgaver bliver aldrig trukket i land igen, så respondent C er tilfreds og leder ikke efter andet arbejde med andre arbejdsforhold.

Respondent D har erfaring med, at det er vigtigt, at have en god relation til sin chef, når man er ansat på en nultimeskontrakt:

Det er vigtigt, at have en god relation til sin chef. For selvom du er ansat på nultimeskontrakt, så er der ofte en forventning om, at du skal være der så og så meget. Og hvis du så siger, at du ikke kan, eller jeg har eksamen, så siger de: ok, så kan vi ikke bruge dig til noget. Så for mig er en god relation vigtig, for ellers tænker jeg, at hun bare ville sige, at jeg ikke behøver at være der, og så står hun med al magten lige pludselig. Man har ikke magt, hvis man ikke har et godt forhold til sin chef (Respondent D).

Som ovenstående temaer og eksempler viser, så ser de studerende generelt fordele ved at arbejde på nultimeskontrakter på grund af den fleksibilitet, som medfølger. Men det er selvfølgelig klart, at perioder med manglende vagter og dermed manglende løn er noget, som irriterer de studerende, fordi de så skal ud og finde anden beskæftigelse for at kunne supplere SU'en. Der synes dog også at være bred enighed om, at nultimeskontrakter ikke er attraktivt efter endt uddannelse. Respondent E siger det lige ud:

Jeg ville aldrig tage en nultimeskontrakt, når jeg var færdig med at studere (Respondent E).

Inden han uddyber:

Det er også en generel stressfaktor, at du skal tænke på, om du har nok vagter til at dække dine udgifter, så du ikke skal jage den. Også fordi hvis du skal bygge en karriere, så kan du jo ikke have fire nultimeskontrakter, så er du nødt til at være i én virksomhed. Men det er en sikkerhed og nogle trygge rammer, du kan arbejde inden for (Respondent E).

Interview med Zleep Hotels om brugen af nultimeskontrakter og arbejdsforhold i branchen

Den sidste del af denne rapports resultatafsnit præsenterer indholdet af et kvalitativt interview foretaget med Director of Human Resources hos Zleep Hotels, Tina Berning (TB), som er ansvarlig for den samlede HR-strategi på alle Zleep hoteller. Formålet med at gennemføre dette interview har været, at inddrage et virksomhedsperspektiv. Det var som nævnt i metodeafsnittet ikke muligt at skaffe interview med flere virksomheder. Det betyder, at der i dette afsnit præsenteres én virksomheds perspektiv. Dette perspektiv er ikke nødvendigvis repræsentativt for branchen, da vi jo har at gøre med mange typer af virksomheder, som ifølge 3F og Horesta tilbyder vidt forskellige forhold til deres ansatte.

TB beretter, at man hos Zleep altid har anvendt forskellige typer af ansættelseskontrakter herunder nultimeskontrakten. Denne ansættelsesform er udbredt i Zleep koncernen, idet den giver en høj grad af fleksibilitet for virksomheden ifm. altid at kunne levere det forventede produkt til gæsten. Særligt hvis der er sygdom blandt det faste personale, ved afholdelse af ferier, samt når der er særlig stor efterspørgsel på overnatning, kan der være brug for ekstra personale. TB siger *”vi kan ikke lægge vores varer på hylden – det vi ikke sælger i dag, er væk i morgen.... Så vi kan ikke have, en der er syg, og der ikke er en anden, der kommer ind og tager vagten.”* Hos Zleep har man også brug for fleksibiliteten, når efterspørgslen er lav eller pludseligt faldende – som f.eks. ifm. Corona nedlukning eller krigen i Ukraine. Nultimeskontrakten anvendes altså i høj grad hos Zleep med det formål at være buffer for udsving i efterspørgslen.

TB peger på, at netop fleksibiliteten også er en fordel for den ansatte, idet man selv bestemmer, om man siger ja eller nej til en vagt. Ift. til arbejdstagers ansættelsespræferencer mener TB, at det er meget forskelligt for den enkelte. Dog oplever hun, at der er en større efterspørgsel efter fleksible ansættelser f.eks. hos studerende, som ofte gerne vil have noget frihed og fleksibilitet. Til gengæld for fleksibiliteten godtgøres medarbejdere på nultimekontrakter med en timeløn, der ligger 10-15 kroner højere end dem på en fast timekontrakt. TB tager dog ikke stilling til, hvilke ulemper denne marginalt højere løn skal kompensere for.

TB mener endvidere, at nultimeskontrakten er interessant for *hele* servicebranchen, idet den giver nye medarbejdere mulighed for at snuse til branchen: *"Vi har hele tiden brug for, at der er nogen der bliver interesseret i vores branche"*. TB ser dermed nultimeskontrakten som en vej ind i branchen til et fast job og fortsætter: *"der er rigtig mange af vores afløsere, som fortsætter enten ude i driften eller måske på nogle af vores specialist funktioner, som man måske har læst indenfor – det kan være marketing, kommunikation eller andet (...) hvor man så kommer til at arbejde med sit fag"*. TB ser derfor anvendelsen af fleksible ansættelser som en mulighed for branchen, for at tiltrække nye medarbejdere, ligesom hun anser disse ansættelser som en fordel for potentielle medarbejdere, for at prøve branchen af forud for at binde sig til en bestemt branche.

Set ud fra et virksomhedsperspektiv, er den centrale pointe i interviewet dog, hvordan Zleep anvender nultimeskontrakter til at optimere virksomhedens drift. Der er meget fokus på at kunne "lukke huller" ift. udbud og efterspørgsel af overnatning. På samme måde bliver nultimeskontrakten set som et "værktøj" til at rekruttere nye medarbejdere, da denne form for ansættelse giver den jobsøgende mulighed for at arbejde i branchen uden at skulle forpligtige sig på den lange bane. Ud fra interviewet kan det ikke konkluderes, at den pågældende kæde anvender nultimeskontrakten mere eller mindre end andre. Nærmere kan det konstateres, at man anvender nultimeskontrakten strategisk ift. at kunne imødekomme udsving i efterspørgslen.

KONKLUSIONER OG ANBEFALINGER TIL OMSÆTNING AF PROJEKTS VIDEN

Formålet med forstudiet har overordnet været at afdække og beskrive, hvad der karakteriserer det arbejdsmarked, som de færdiguddannede serviceøkonomer kommer ud i efter endt uddannelse. Eksisterende undersøgelser peger på, at flere af de brancher, som aftager serviceøkonomer, er kendetegnet ved usikre ansættelsesforhold, fx i form af nultimeskontrakter. Derfor har projektet forsøgt at besvare følgende spørgsmål:

1. Hvor udbredt er fænomenet med brugen af nultimeskontrakter, og er det mere udbredt i visse dele af branchen end i andre?
2. Hvad er interessenternes erfaringer med fænomenet?

For at besvare ovenstående spørgsmål, har projektgruppen gennemført dataindsamling med forskellige relevante aktører. Dette har været med til at belyse problemstillingerne fra forskellige vinkler. Samlet set undersøges tre forskellige perspektiver:

- a) Servicearbejdsmarkedets organisationers perspektiv
- b) De studerendes (de ansattes) perspektiv
- c) Virksomhedens (arbejdsgivers) perspektiv

I det følgende kommer der en kort sammenfatning af projektets vigtigste resultater.

Ifølge både 3F og Horesta ses problemet med nultimeskontrakter hos de virksomheder, som ikke er organiseret og følger gældende overenskomst. 3F mener, at brugen af denne type kontrakt er stigende, og at de anvendes i omkring 30 % af ansættelserne hos de ikke overenskomstdækkede virksomheder, mens Horesta erkender, at de ikke kender omfanget af anvendelsen blandt de ikke organiserede virksomheder. De to interviews tegner således et billede af et delt arbejdsmarked, hvor de store virksomheder og kæder er kendetegnet af "ordnede forhold" med overenskomster og ansættelsesvilkår sammenlignelige med arbejdsmarkedet generelt, mens dele af området, typisk de små virksomheder, er karakteriseret ved mindre regulerede forhold.

Vi har dernæst undersøgt, hvor de studerende får job efter endt uddannelse, dels ved at se på seneste SØK-praktikperiode og dels ved at inddrage statistik fra Danmarks Statistik.

Praktikundersøgelsen viste, at næsten alle studerende fik praktikplads i klassiske SØK-aftagerbrancher, og de tre mest søgte brancher var i prioriteret rækkefølge event, hotel og detail. Dimittendundersøgelsen fra Danmarks Statistik, som har set på, hvor dimittenderne har jobs efter henholdsvis 1 og 5 år efter endt uddannelse, viser, at især hotelbranchen og detailbranchen fortsat scorer højest. Dog ser det ud til, at der sker en glidning over tid, hvor dimittender synes at forlade hotel til fordel for detail, salg og kontor. Undersøgelsen viser dog også, at SØK-dimittender får jobs i mange andre brancher.

Som en del af dataindsamlingen blev praktikvirksomhederne bedt om at forklare, hvorfor de tager SØK-studerende i praktik. Her angiver mange virksomheder på tværs af brancher, at de studerende har "alsidige kompetencer", som den væsentligste årsag. Det anerkendes altså, at SØK-studerende kan mange forskellige ting i opgaveløsningen, herunder at de er stærke inden for service- og kundeforståelse.

For at kunne vurdere udbredelsen af nultimeskontrakter har vi også spurgt de studerende. Dette var interessant med henblik på at kunne sammenligne med 3F's og Horesta's opfattelser. I den gennemførte survey svarer lidt under halvdelen, at de er ansat på nultimeskontrakter. Det tal ligger altså noget højere end både 3F's og Horestas vurdering. Her er det dog værd at bemærke, at en mulig forklaring kan være forskellig terminologi. Når man får ekstra løn som compensation, er det nemlig ikke en nultimeskontrakt i overenskomstens forstand, da man så er ansat som reserve. 3F og Horesta ville derfor ikke nødvendigvis regne disse med i antallet af nultimeskontrakter. Undersøgelsen afslører desuden, at brugen af nultimeskontrakter synes at være mest udbredt inden for hhv. restaurations- og eventbranchen, samt at brugen af nultimeskontrakter er mindst udbredt inden for detailbranchen. Disse tal skal selvfølgelig tages med forbehold, da antallet af respondenter ikke er stort nok til at kunne drage endegyldige konklusioner.

I forhold til undersøgelsen af de studerendes opfattelser af at være ansat på nultimeskontrakt, viste den først og fremmest, at denne form for ansættelse giver en fleksibilitet, som kan være fint

som studerende, fx i forhold til at kunne planlægge sit studie og som supplement til anden fast indtægt eller til SU. Dog fremhæver de fleste studerende, at usikkerheden i forhold til forventet indtægt opleves som frustrerende. Dette gør sig særligt gældende i sæsonprægede brancher, hvor studerende ofte føler sig nødsaget til at søge nye jobs i lavsæsonen for at få økonomien til at hænge sammen, men det skaber også frustrationer, når de tilbudte antal timer varierer meget og er svære at forudsige.

En del af de adspurgte studerende har også oplevet problemer med basale rettigheder, som eksempelvis korte varsler (dvs. aflysning af vagter på dagen), kortsigtet vagtplanlægning som skaber usikkerhed, og manglende løn under sygdom. Dog oplever flere studerende dog også, at de har jobs hvor planlægningen foregår i god tid, og hvor der er mange vagter at vælge imellem. Dette afspejler til en vis grad nok manglen på arbejdskraft i brancherne. Enkelte studerende fremhæver, at det er vigtigt med en høj anciennitet og en god relation til chefen, da det giver dig goodwill i forhold til at kunne takke nej til vagter uden at skulle frygte at blive "fyret". Alle studerende siger dog entydigt, at de vil vælge anden form for ansættelse efter uddannelse, da det generelt opleves stressende at skulle jage sine vagter ift. at få økonomien til at hænge sammen. Derudover kan det påvirke ens sociale liv, da man kan føle, at man ikke kan sige nej til tilbudte vagter.

Slutteligt er der blevet inddraget et virksomhedsperspektiv i form af et interview med Zleep Hotels. Zleep har altid anvendt nultimeskontrakten, da den giver en høj grad af fleksibilitet for virksomheden ifm. altid at kunne levere det forventede produkt til gæsten. Zleep anvender altså nultimeskontrakter til at optimere driften af hotellet. På samme måde bliver nultimeskontrakten set som et "værktøj" til at rekruttere nye medarbejdere, da denne form for ansættelse giver den jobsøgende mulighed for at arbejde i branchen uden at skulle forpligtige sig på den lange bane. Zleep peger på, at fleksibiliteten også er en fordel for den ansatte, idet man selv bestemmer, om man siger ja eller nej til en vagt. Denne opfattelse afviger altså noget fra de studerendes oplevelse af pres, som beskrevet ovenfor.

Forstudiets titel "Fremtidens servicearbejdsmarked" indikerer, at denne rapport skulle konkludere omkring en fremtidig udvikling. Det gør den midlertidig ikke, da der ikke er lavet fremtidsforskning i dette projekt. Som vist har projektet først og fremmest det aktuelle servicearbejdsmarked og dets karakteristika som hovedfokus. Alligevel vurderer projektgruppen, at der i de præsenterede resultater ligger et fremtidsperspektiv. Indsigt i hvordan forskellige aktører ser arbejdsmarkedet, og viden omkring dels udbredelsen af multimeskontrakter, og dels hvordan studerende oplever at være ansat på sådanne kontrakter, er vigtig viden for kommende SØK-dimittender. Således bidrager projektet med en viden om, hvad der kendetegner forskellige brancher, og hvad man som nyuddannet skal være opmærksom på i den forbindelse. Dette taler ind i Cphbusiness' generelle fokus på fremtidens kompetencer og på begrebet employability, fordi projektets viden er med til at gøre vores studerende mere robuste og rustede til at komme ind på og senere begå sig på arbejdsmarkedet. Det skal i den sammenhæng nævnes, at der i skrivende stund er et nationalt fokus på at definere, hvad Serviceøkonomuddannelsen fremadrettet skal hedde, og hvad en serviceøkonom har af kernekompetencer. Dette projekt kan ses som et bidrag til denne fremtidige fokusering af uddannelsen.

I forhold til formidlingen af projektets resultater, så anbefaler projektgruppen, at den nye viden skal bringes i spil i undervisningen. Dette kan konkret være på 2. semester på SØK (Flow 4), hvor de studerende lærer om rekruttering og arbejdsret. Endvidere vil det på sigt være oplagt at indarbejde projektets viden i forbindelse med praktikflowet på SØK og i forbindelse med de studerendes valg af praktikvirksomhed. Dette kan være med til at kvalificere de studerendes valg af praktikvirksomhed og i det hele taget være en del af den studerendes karriereovervejelser. Projektgruppen vurderer, at projektets viden også kan være relevant for IHM, men hvorhenne det passer ind på uddannelsen, og hvordan den rette progression fra SØK sikres, vil kræve koordinering mellem underviserne fra de to uddannelser.

Slutteligt er det projektgruppens ambition, at projektets resultater skal formidles til aftagervirksomhederne med henblik på at gøre viden til værdi. Formatet er endnu ikke fastlagt, men det vil forventeligt være i form af en workshop med dialog om projektets resultater. En

hypotese, som projektgruppen har udledt af projektet, og som kunne være omdrejningspunktet for en sådan workshop, er, at det at tilbyde ordentlige ansættelsesforhold kan være en konkurrenceparameter i branchen, som faktisk kan styrke virksomhedernes evne til at rekruttere og fastholde de rigtige medarbejdere.

REFERENCER

Andersen, S. og Mailand, M. (2005). Flexicurity og det danske arbejdsmarked – Et review med fokus på overenskomstsysteet. Bidrag til: Flexicurity – Udfordringer for den danske model. København: Beskæftigelsesministeriet.

Consoli, D. og Sanchez-Barrioluengo, M. (2018). Polarization and the growth of low-skill service jobs in Spanish local labor markets. *Journal of Regional Science*, 59(1): 145-162.

Damm, E., Pihl, M., Jensen, T. og Nielsen, J. (2021). Det danske arbejdsmarked er skræddersyet til fremtidens forandringer. København: Arbejderbevægelsens Erhvervsråd.

Datta, N., Giupponi, G. og Machin, S. (2019). Zero-hours contracts and labour market policy. *Economic Policy*, 34(99): 369-427.

Gadamer, H. (2007). Sandhed og metode. Frederiksberg: Academia.

Nguyen, N. (2016). Reinforcing customer loyalty through service employees' competence and benevolence. *Service Industries Journal*, 36(13-14): 721-738.

Rasmussen, S., Larsen, T. og Andersen, P. (2017). Det prekære arbejdsliv – en indledning. *Tidsskrift for Arbejdsliv*, 19(1): 5-9.

BILAG

Bilag 1: Interviewguide brancheorganisationer

Interviewguide

Vi vil undersøge, hvilke erfaringer branchen har med korttidsansættelser, nultimeskontrakter, løsansættelse, vikar eller lignende.

Hvem er du? Din erfaring med området?

Terminologi. Hvad kalder I det?

Skal vi sondre? Er der forskellige typer arbejdsgivere/ forskellige typer ansættelsesformer

Hvilke fordele eller ulemper er der i forhold til almindelige fuldtidskontrakter i tidsbegrænsede kontrakter?

Er der forskellige former så problemer eller løsninger?

Er det på vej frem i sin udbredelse?

Vil det eventuelt udfordre og ændre arbejdsmarkedet, som vi kender det?

Hvis ja, hvordan?

Gode råd til fremtidige arbejdstagere i servicebranchen?

Fremtidens behov for kompetencer? Skal de kunne noget andet

Bilag 2: Survey

Kære nuværende og tidligere Serviceøkonom-studerende.

Vi er på Cphbusiness i gang med at undersøge, hvad der kendetegner det arbejdsmarked, som vores Serviceøkonom-studerende får arbejde i. Undersøgelsen forsøger dels at afdække, i hvilke virksomheder og brancher I får jobs, dels at undersøge hvilke arbejdsforhold I bliver tilbudt. Dette undersøger vi med henblik på, at kunne ruste jer og kommende studerende endnu bedre til fremtidens servicearbejdsmarked. Din deltagelse er derfor af enorm betydning, og vi håber, at du vil bruge de 5 minutter, som spørgeskemaet tager at udfylde.

I din besvarelse skal du tage udgangspunkt i den virksomhed, hvor du arbejder nu. Hvis du ikke er ansat i en virksomhed for tiden, så skal du tage udgangspunkt i den seneste virksomhed, hvor du var ansat.

Deltagelse er anonym, og dine svar vil kun blive brugt i forbindelse med dette projekt.

På forhånd tak for hjælpen.

Bedste hilsner og på vegne af projektgruppen
Rasmus Nissen (ran@cphbusiness.dk)

Hvad er navnet på den virksomhed, du tager udgangspunkt i?

Hvilken branche tilhører virksomheden? (sæt 1 kryds)

- (1) ☐ Hotel
- (2) ☐ Restaurant
- (3) ☐ Event
- (4) ☐ Turisme
- (5) ☐ Detail
- (6) ☐ Rejse
- (7) ☐ Marketing
- (8) ☐ Oplevelse
- (9) ☐ Finans
- (10) ☐ Andet _____

Er du ansat i virksomheden på nuværende tidspunkt?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej, jeg tager udgangspunkt i den virksomhed, hvor jeg senest var ansat

De næste spørgsmål omhandler dine ansættelsesforhold. Til at starte med vil vi godt vide, om din nuværende/tidligere kontrakt er en såkaldt nultimeskontrakt. En nultimeskontrakt betyder, at du ifølge kontrakten ikke er garanteret et fast timeantal om ugen/måned, men kan risikere at skulle arbejde nul timer i en periode. I andre uger/måneder kan du måske arbejde på deltid eller fuldtid eller måske endda mere.

Er din nuværende/tidligere kontrakt en nultimeskontrakt?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej

Din nuværende/tidligere kontrakt er/var en nultimeskontrakt. Hvad synes du om det? (skriv)

Hvordan vil du bedst beskrive din ansættelsestype?

- (1) ☐ Fuldtid (fast arbejdstid på 37 timer hver uge)
- (2) ☐ Deltid (arbejdstid under 37 timer hver uge, men det samme antal timer hver uge. Fx 20 timer fast hver uge)

Hvor længe har du været/var du ansat i stillingen?

- (1) ☐ Under 1 år
- (2) ☐ Mellem 1 og 2 år
- (3) ☐ Mellem 2 og 3 år
- (4) ☐ Mellem 3 og 4 år
- (5) ☐ 4 år eller mere

Er/var din ansættelse tidsbegrænset? (dvs. du har/havde en slutdato i din kontrakt)

- (1) ☐ Ja
(2) ☐ Nej

Er/var du ansat efter overenskomst?

- (1) ☐ Ja
(2) ☐ Nej
(3) ☐ Ved ikke

Hvad er dit køn?

- (1) ☐ Mand
(2) ☐ Kvinde
(3) ☐ Andet
(4) ☐ Ønsker ikke at oplyse

Hvor gammel er du?

- (1) ☐ 20 eller yngre
(2) ☐ 21-25
(3) ☐ 26-30
(4) ☐ 31-35
(5) ☐ 36 eller ældre

Her har du mulighed for at skrive yderligere, hvis der er andet vedrørende dine ansættelsesforhold, som du mener, kunne have interesse

Tak for hjælpen med at besvare dette spørgeskema. Din indsats er meget værdsat.

Bedste hilsner
Projektgruppen

Bilag 3: Fokusgruppe-interviewguide

Spørgeguide:

- Hvor arbejder I, og hvor længe har I gjort det? (bordet rundt, alle svarer)
- Hvorfor har du valgt at arbejde på en nultimers kontrakt?
- Hvilke fordele oplever du ved at arbejde på en nultimers kontrakt?
- Hvilke ulemper oplever du ved at arbejde på en nultimers kontrakt?
- Hvis du kunne beholde det samme job og bytte din nuværende nultimers kontrakt ud med en deltidskontrakt (med et fast antal aftalte ugentlige/månedlige timer), hvor du har faste ugentlige vagter, ville du så gøre det? Begrund jeres svar.
- Vil du vælge at arbejde på en nultimers kontrakt igen i dit næste job? Hvorfor/hvorfor ikke?
- Efter endt studie, ville du så foretrække nultimers kontrakt fremfor en fuldtidskontrakt med faste arbejdstider? Uddyb
- Ved du hvilke arbejdsretlige forhold, der gælder, når man indgår i en nultimers kontrakt?
 - Løn ved sygdom eller ret til sygedagpenge
 - Ret til barsel
 - Ret til ferie (?)
 - Mister dit arbejde
- Har du kun det ene eller har du flere jobs? Hvorfor?
- Er det noget, du har overvejet?