

Norske hotellarbeids- plasser i endring



Siden 2009 har forskere ved NIBR, AFI og Universitetet i Oslo gjennomført undersøkelser av arbeidet på norske hoteller. Formålet har vært å forstå hvordan hotellarbeidsplassene er sosiale rom i skjæringspunktet mellom den norske modellen og globaliseringsprosesser som arbeidsmigrasjon, konkurransepress, nye former for organisering av arbeid og arbeidere. Vi har gjennomført en spørreundersøkelse, casestudier og dybdeintervjuer med arbeidere, ledelse og partene i arbeidslivet (for en metoderedegjørelse, se litteraturlisten nedenfor). Våre analyser vil hovedsakelig dissemineres gjennom vitenskapelige publiseringskanaler, men en oppsummering av funn med særlig relevans for politikkutforming og arbeidslivsorganisering presenteres her i kortform. Se også prosjektets hjemmeside: <http://hotel.nibrinternational.no>

Økt konkurransepress

Som et svar på sterk priskonkurranse har mange hoteller og hotellkjeder fokusert mye på å kutte kostnader gjennom en høy grad av funksjonell og numerisk fleksibilitet (Knutson 2010). Med funksjonell fleksibilitet menes at ansatte kan gjøre flere arbeidsoppgaver ut i fra et vekslende behov. I vår undersøkelse oppgir litt under halvparten av de spurte hotellarbeiderne at de vanligvis utfører mer enn en arbeidsoppgave i tillegg til sitt hovedansvarsområde. Med numerisk fleksibilitet menes at hotellene bruker en fleksibel arbeidsstyrke med atypiske ansettelsesforhold utover kjernen av faste heltidsansatte til å balansere et skiftende behov for arbeidskraft. Det har tradisjonelt vært mange atypiske ansettelsesforhold i hotellbransjen (deltid og ekstravakter), men en viktig trend de senere årene er økt bruk av outsourcing og vikartjenester i sin strategi for økt numerisk fleksibilitet. Blant

serveringspersonale og renholdere er graden av fast ansettelse på henholdsvis 59 og 70 prosent, noe som særlig skyldes utstrakt bruk av ekstravakter (henholdsvis 34 og 23 prosent). Siden 2006 har om lag en tredjedel av hotellene i Oslo og Akershus outsourcet deler av driften (særlig renhold).

“Den norske modellen” utfordres

I tillegg til å utfordre *den norske makromodellen* gjennom treparts-forholdet oppdragsgiver/ arbeidsgiver/arbeidstaker i arbeidslivet, utfordrer outsourcing *den norske mikromodellen*. Med mikromodellen menes det tette samarbeidet på bedriftsnivå preget av medvirkning, medbestemmelse og tillit. Outsourcing bryter imidlertid opp dette tillitsforholdet ved å bryte relasjonen mellom bedrift og ansatt, og ved å svekke langsiktigheten i arbeidsforholdet. I tillegg til en potensiell svekkelse av tillit og følelsen av å være i samme båt, medfører outsourcing også en direkte endring av hvilke rettigheter ansatte har til å delta i

diskusjoner og beslutninger på arbeidsplassen. Videre begrenser outsourcing muligheten for funksjonell fleksibilitet. Innleid personale kan ikke på samme måte som faste ansatte bli brukt til å dekke fornuftig behov for ulike arbeidsoppgaver, noe som også står i kontrast til den norske mikromodellen om hensiktsmessig samarbeid og tillitsbasert teamarbeid.

Fragmenterte arbeidsplasser

Hoteller kan beskrives som *fragmenterte arbeidsplasser*, der det er store forskjeller mellom avdelinger og jobbkategorier. Dette er et resultat av en lang historie med lagdelte og hierarkiske arbeidsplasser, flere tiår med arbeidsinnvandring, et økende konkurransepress siden 1980-tallet, og de nyere outsourcingsprosessene:

- Under halvparten av renholderne på hoteller i Oslo og Akershus uttrykker at de er *fornøyde med jobben*, sammenliknet med mellom 71 og 91 prosent blant de andre jobbkategoriene på samme arbeidsplass.
- Graden av *opplevd medbestemmelse* varierer stort mellom ulike jobbkategorier, fra cirka halvparten (serveringspersonale) til drøye 95 prosent (admin. og booking).
- Mer enn 60 prosent av renholderne er redde for å miste jobben. Blant andre grupper av hotellarbeidere føler mellom 8-25 prosent det samme.
- Serveringspersonale opplever hyppigst forskjellsbehandling og/eller trakassering, men det er også forholdsvis utbredt blant kurs/konferanse-, resepsjons- og renholdspersonale.

Forskjellsbehandling oppleves mye hyppigere enn trakassering.

I hvilken grad en hotellarbeider føler seg som en del av arbeidsplassen og er fornøyd med arbeidet sitt avhenger av opplevelsen av jobbsikkerhet, medbestemmelse og likebehandling. Med andre ord er *årsakene* til at renholdere trives dårligere ikke først og fremst knyttet til arbeidet de gjør, men til måten arbeidet er organisert på (les mer i Jordhus-Lier, Aasland et al. 2011).

Et krevende mangfold

Hoteller er mangfoldige arbeidsplasser. Cirka 55 prosent av arbeidsstyrken kommer fra andre land enn Norge, og det er store forskjeller med hensyn til hvilke arbeidsoppgaver de utfører. Samtidig som hoteller representerer en lav terskel inn i det norske arbeidsmarkedet, skapes problemer i forhold til deltagelse og sosial integrasjon på arbeidsplassen:

- Renhold domineres av ikke-europeiske innvandrere (flyktninger, arbeidsinnvandrere, familiegjenforente, studenter), men har også en betydelig andel fra nye EU-medlemsland.
- En utfordring på hotellarbeidsplassene er manglende norsk- og engelskkunnskaper, blant annet hos ansatte som på tross av høy utdanning ikke får andre typer jobber. Denne gruppen har en utpreget redsel for å miste jobben.
- Jobbtilfredshet avhenger også av i hvilken grad jobben matcher med utdanningen man har, altså hvilke muligheter man har i arbeidsmarkedet.
- Manglende språkferdigheter er utgangspunktet for en ond sirkel med

manglende forståelse av rettigheter og muligheter, og kan dermed være et hinder for medbestemmelse, for at ansatte selv forstår arbeidsmiljøloven, og for at de melder seg inn i og deltar aktivt i fagforeninger.

- Språkbarrierer gjør en del innvandrere sårbare i arbeidssituasjonen, svekker kommunikasjonen på arbeidsplassen og medfører potensielt misforståelser som igjen svekker det psykososiale arbeidsmiljøet.

Lange og korte jobbhorisonter

I en analyse av forskjeller mellom innvandrergupper finner vi store forskjeller langs dimensjonene 'erfarte arbeidsforhold' og 'grad av langsiktighet' i jobben. Dette er viktige dimensjoner å sammenligne sett i lys av tendensen til kortere jobbhorisonter som følger strategier for numerisk fleksibilitet i hotellsektoren:

- Svensker opplever gode arbeidsforhold men har relativt korte tidsperspektiver, mens arbeidere fra andre gamle EU-land har høy jobbtfredshet og langsiktige perspektiver.
- Arbeidere fra nye EU-medlemsland i Øst-Europa er middels fornøyd med arbeidsforholdene, men disse har gjerne et kortvarig jobbperspektiv..
- Flyktninger og familiegjennforente (gift med nordmenn) fra land utenfor Europa opplever dårligst arbeidsforhold (forskjellsbehandling, jobbusikkerhet, lite medbestemmelse). Disse har også et langt tidsperspektiv, trolig fordi de ikke kan få annet arbeid. Disse føler at de "sitter fast" i jobber de ikke trives med.

Det er riktignok betydelig individuell variasjon og enkelte landgrupper som ikke passer inn i dette mønsteret

Ulikt forhold til fagorganisering

Mange hotellarbeidsplasser har store grupper ansatte som opplever lav grad av medbestemmelse. Hotellbransjen har en relativt lav og svært ujevn organiseringsgrad, noe som står i kontrast til den idealtypiske "norske modellen". Dessuten ser vi at ulike grupper innvandrere velger forskjellige strategier for å oppnå innflytelse på arbeidsplassen:

- I vår undersøkelse av hoteller i Oslo og Akershus finner vi en organiseringsgrad på 22 prosent.
- Mens norske arbeidstakere har en organiseringsgrad på ca 18 prosent, er hele 42 prosent arbeidere fra land utenfor EU medlemmer av en fagforening. Den fagforeningen som tradisjonelt har organisert hotellansatte har i løpet av de siste tiårene sikret en langt større representasjon av arbeidere med minoritetsbakgrunn og ansatte på husøkonomiavdelinger.
- Arbeidere fra andre nordiske land har en langt lavere organiseringsgrad, kun 3 prosent. Mange svenske arbeidstakere med kortidshorisonter i den norske hotellbransjen bruker i større grad uformelle nettverk med ledelse og kolleger, både innenfor og utenfor arbeidstiden, til å øve innflytelse på arbeidsplassen.
- Arbeidere fra gamle og nye EU-land har også en lav organiseringsgrad, henholdsvis 7 og 8 prosent.

- Høyest organiseringsgrad blant servitører (43 prosent) og renholdere (34 prosent).
- Outsourcingsprosesser skaper store problemer for fagorganisering. Både fordi fagforeningene i hotell- og renholdsbransjen må bli enige seg i mellom om hvem som skal representere outsourcet arbeidskraft, og fordi selve outsourcings-prosessene har vært krevende for tillitsvalgte, medlemmer og organisasjonene.

Selv om situasjonen i hotellbransjen i dag preges av usikkerhet og en fagbevegelse som er kommet litt på defensiven, finnes det flere eksempler på hotellmarkeder utenfor Norges grenser der fagbevegelsen har klart å etablere en langt høyere organiseringsgrad og fått større gjennomslag enn i Norge. Dette er i tillegg på steder der graden av arbeidsinnvandring

er høyere, og der fagbevegelsens posisjon nasjonalt sett står svakere (i byer i USA og Canada, for eksempel).

Etisk forbruk?

Selv om det har blitt et økt fokus på enkelte dimensjoner ved etisk forbruk på det norske hotellmarkedet, for eksempel ved markedsføring av energibesparing og kortreist/økologisk mat, er det lite oppmerksomhet knyttet til arbeidsforhold. Dette står i kontrast til hotellmarkeder i Nord-Amerika, Irland og Australia, hvor fagforeningene har jobbet aktivt for å etablere og publisere lister over "rettferdige" hoteller for å påvirke kunder til å velge et riktig sted å bo eller holde konferanse. En slik "branding" av rettferdige hoteller har også blitt brukt i hotellvirksomhetenes egen markedsføring.

"Industrial relations under global stress" er finansiert av Forskningsrådets program for Velferd, arbeidsliv og migrasjon (VAM), nr 194332 (2009-2012).

Kilder og videre lesning

Aasland, A. and G. Tyldum (2011). A note on sampling procedures for the hotel survey. NIBR Working Paper 2011:105. Oslo, kan lastes ned fra <http://en.nibr.no/publications/notes/1-7>.

Jordhus-Lier, D. C., A. Aasland, A. Underthun and G. Tyldum (2011). "Fragmenterte arbeidsplasser? En spørreundersøkelse blant hotellarbeidere i Oslo og Akershus." Søkelys på arbeidslivet 2011(4): 355-373.

Jordhus-Lier, D. C., A. C. Bergene, H. M. Knutsen and A. Underthun (2010). Hotel workplaces in Oslo and Akershus. NIBR Working Paper 2010:106. Oslo, Norwegian Institute for Urban and Regional Research: 1-30.

Knutsen, H. M. (2010). Industrial relations under global stress: what is at stake for the management in the Norwegian hotel industry? Paper presented at the third workshop with social science researchers at CASS, Beijing, Autumn 2010.

Underthun, A., H. Hellvik, J. Loge and D. C. Jordhus-Lier (2011). On-site workplace survey and internet-based questionnaire for hotel workers in Oslo and Akershus: Some methodological reflections. NIBR Working Paper 2011:106. Oslo, kan lastes ned fra <http://en.nibr.no/publications/notes/1-19>.