

Et projekt i turismebranchen – Devaluering maj 2019



Devaluering af det 2-årige pilotprojekt til fremme af beskæftigelsen inden for turismebranchen for ledige på kanten af arbejdsmarkedet i Ringkøbing-Skjern Kommune.

Videncentret
en del af huset venture

Rapporten er udarbejdet af projektleder Hanne Splidsboel i samarbejde med Huset Ventures Videncenter

Indhold

Resumé af projektets formål	2
Undervisningsplan	3
Udvikling af uddannelsesbeskrivelse	3
Udvikling af undervisningsplan	3
Gennemførte forløb på funktionsuddannelsen	4
Antal forløb pr maj 2019	4
Indhold af forløb	4
Borgerens oplevelse af forløbet og dets indhold	4
Etablering af praktik i en virksomhed	5
Visitation af borgere til forløbet	5
Antal udsatte ledige i job	5
Ansættelser i Huset Venture	5
Udvikling af rekrutteringsmodel	5
Oplevelse af behovet i Kommunen og virksomhederne	5
Virksomhedernes rolle og engagement i projektet	6
Tiltag til rekruttering	6
Konklusion og anbefalinger fremadrettet	7

Et beskæftigelsesfremmende projekt inden for turismebranchen

Devaluering maj 2019

Devaluering af det 2-årige pilotprojekt til fremme af beskæftigelsen inden for turismebranchen for ledige på kanten af arbejdsmarkedet i Ringkøbing-Skjern Kommune.

Resumé af projektets formål

Projektets formål er at sikre kvalificeret arbejdskraft til turismeerhvervet i lokalområdet ved at fremme beskæftigelsen af udsatte ledige borgere og dermed skabe et paradigmeskifte for rekruttering af kompetent arbejdskraft til turismebranchen.

Projektet skal således sikre vækst i lokalområdet, øget beskæftigelse for udsatte ledige samt bidrage til udviklingen af en ny rekrutteringsplatform, som består af en innovationsenhed og en kvalificeringsenhed.

Innovationsenheden udvikler dels nye rekrutteringsmetoder og modeller til beskæftigelse af udsatte ledige og dels nye funktionsuddannelser til turismeerhvervet.

Kvalificeringsenheden underviser i funktionsuddannelserne til turismeerhvervet samt afholder opkvalificerings- og jobtræningsforløb.

Gennem et særligt tilrettelagt forløb bestående af en kombination af uddannelse, kompetenceløft og praktik tilegner den ledige sig de kvalifikationer og kompetencer, der er nødvendige for at kunne varetage et givent job inden for turismeerhvervet. Projektet og forløbet er forankret i Huset Venture Ringkøbing.

Devalueringen dækker perioden fra projektets start i januar 2018 frem til maj 2019 og angiver i henhold til projektbeskrivelsen status på følgende områder:

- Undervisningsplan
- Gennemførte forløb for funktionsuddannelsen
- Antal udsatte ledige i job
- Ansættelser ved Huset Venture
- Udvikling af rekrutteringsmodel for udsatte ledige til turismeerhvervet.

Undervisningsplan

Udvikling af uddannelsesbeskrivelse

Der er på baggrund af dialog med en stor del af virksomhederne i turisterhvervet udarbejdet en uddannelsesbeskrivelse for en turistmedarbejder med henblik på at målrette denne mod aftagernes behov.

Forløbet er baseret på et kursus og en efterfølgende praktikperiode.

Deltagerens forventede læringsudbytte efter endt forløb er fastsat inden for viden, færdigheder og kompetencer:

Viden:

- Har viden om og forståelse for turistbranchen, kendskab til området.

Færdigheder:

- Kan anvende metoder og færdigheder, der skaber god kundeservice i turisterhvervet
- Kan deltage ansvarsfuldt i problemstillinger i et arbejde i turismen
- Kan formidle informationer, der vil gavne virksomhedens kunder
- Kan anvende IT på lavt brugerniveau
- Kan gøre sig forståelig over for tyske turister.

Kompetencer:

- Kan starte i et job inden for turistbranchen samt arbejde selvstændigt og ansvarsfuldt.

Udvikling af undervisningsplan

På baggrund af uddannelsesbeskrivelsen er der udviklet et 5-ugers kursus med følgende indhold:

- Motivation, udviklings- og forandringsparathed
- Kulturforståelse – tysk og kundeservice
- Konflikt- og stresshåndtering
- Kursus- og arbejdsmetoder.

Det kunne være en oplagt mulighed at målrette dele af kurset specifikt mod borgernes kommende praktikperiode, hvor der indlægges enkelte uddannelsesaktiviteter, og hvor deltagerne deles op i mindre hold ud fra de specifikke arbejdsområder og virksomheder (eks. Naturkraft) indenfor turismeerhvervet.

Kurset benytter samtalebaseret tavleundervisning samt praktiske øvelser (inddragende dialoger og cases).

Deltagere på kurset var på baggrund af projektbeskrivelsen defineret som dem, der er visiteret til fleksjob. Med udgangspunkt i et ønske fra Ringkøbing-Skjern Jobcenter, er mulighederne for at inddrage andre grupper af udsatte borgere i kursusforløbet blevet undersøgt, det være sig kontanthjælpsmodtagere, borgere i ressourceforløb og borgere i endt sygedagpengeforløb, der har behov for ændring af fagområde.

Selvom de overordnede udfordringer er meget forskellige målgrupperne i mellem, har det vist sig muligt at anvende samme kursusforløb, hvis praktikperiodens forløb tilpasses.

Antallet af deltagere er fastsat til minimum 9, baseret på effektivitet i forhold til ressourcer, og maksimalt 12, på baggrund af kapaciteten til at imødekomme behovet for at kunne rådgive, støtte og udvikle den enkelte borger.

Der gennemføres ikke en afsluttende test, læringsudbyttet vurderes derimod løbende.
Der udleveres kursusbevis ved gennemførelse af kurset.

Efterfølgende gennemføres en fire ugers praktikperiode.

Gennemførte forløb på funktionsuddannelsen

Antal forløb pr maj 2019

Der er pr maj 2019 gennemført 4 kursusforløb:

Periode	Antal tilmeldte	Antal gennemførte	Bemærkninger
30. april 2018	6	6	Antal kursuspladser: 12
3. september 2018	7	7	Antal kursuspladser: 12
28. januar 2019	8	7	Antal kursuspladser: 12 (1 udeblev)
1.april 2019	9	9	Antal kursuspladser: 12

Indhold af forløb

Forløbet har for så vidt muligt fulgt undervisningsplanen, dog med nogle afvigelser. Afvigelserne skyldes, at funktionsuddannelsen er baseret på 12 deltagere, hvis profiler og indstilling passede til forløbet og dets indhold. Da de visiterede borgere ikke i alle tilfælde var det rette match ift. forløbet, har det været nødvendigt løbende at tilpasse indholdet i undervisningsplanen til borgernes niveau og formåen.

Borgerens oplevelse af forløbet og dets indhold

Hovedparten af borgerne føler sig tilstrækkeligt informeret om kurset før start. Overordnet giver borgerne via deres evalueringsskemaer udtryk for en generel tilfredshed med selve forløbet og dets indhold. På hver sin vis oplever de at have fået noget med, som kan hjælpe dem videre.

Huset Venture og Jobcentret har via forløbet hjulpet borgerne videre i deres proces mod at opnå tilknytning til arbejdsmarked.

På baggrund af de besvarelser Huset Venture har modtaget fra borgerne på kurset, blev der i november 2018 indgået aftale med to handelsskolelærere om timeansættelse med henblik på at gennemføre undervisning i tysk, salg/afsætning og service, kropssprog m.m.

Etablering af praktik i en virksomhed

Matchet mellem borgerne og funktionsuddannelsen betyder, at borgerne havde kompetencer, der kunne anvendes i turisterhvervet, og som er efterspurgt. Dette giver en fin baggrund for opkvalificering af den enkelte borger.

Alle borgere har fået en praktikplads efter kurset med henblik på anvendelse af det indlærte og mulig ansættelse i job. Hovedparten var i praktik indenfor turisterhvervet, men for enkelte var det ikke muligt at finde en praktikplads, der matchede borgernes profil og særlige skånehensyn.

Det er vurderingen, at information om funktionsuddannelsen til virksomhederne bidrog til etablering af praktikpladser.

I projektbeskrivelsen og bevillingen fremgår det, at der vil blive etableret en arbejdende butik i Ringkøbing centrum. Der er set på konkrete muligheder, men denne del af projektet er iht. aftale fravalgt, da det prioriteres at skabe praktikpladser ved turistvirksomheder i kommunen.

Visitation af borgere til forløbet

At der er det rette match mellem borgeren og funktionsuddannelsen, er afgørende for at forløbet lykkes, og at det bliver en succes for alle parter.

Jobcentrets rolle er at matche og visitere ledige borgere til Huset Venture. Dvs. personer med nedsat erhvervsevne, som enten allerede har kompetencer ift. turismeerhvervet, eller som har mulighed for at opnå dem gennem forløbet. Pr. maj 2019 har i alt 29 borgere været tilknyttet forløbet.

Det har vist sig at være en udfordring at finde de rette ledige borgere, som kan visiteres til forløbet. Siden projektets start er den målrettede visitering dog blevet væsentligt forbedret. Processen med match og visitation af borgere kan forsat optimeres.

Antal udsatte ledige i job

Siden projektets start har 29 udsatte ledige været tilknyttet forløbet. Pr. 1. maj 2019 er 9 borgere stadig i praktikforløb. 20 har således afsluttet hele forløbet. Af disse 20 er 15 borgere kommet i job efter gennemførelse af forløbet. Det giver en succesrate på 75 % ift. at komme i job efter gennemførelse af forløbet. Alle 15 borgere er ansat i stillinger, hvor de varetager forskellige turistrelaterede arbejdsopgaver.

Ansættelser i Huset Venture

Målsætningen, i henhold til projektbeskrivelsen, var, at der skulle ansættes 4-5 fleksjobvisiterede medarbejdere i Huset Venture til at forestå udviklingen af kvalifikationsenheden. Pr. maj 2019 er der ikke ansat medarbejdere til dette, idet opgaverne er varetaget af projektlederen og de allerede ansatte fleksjobvisiterede i Huset Venture.

Det anbefales, at der er de rette kompetencer til at drive forløbet videre og fortsat udvikle det efter projektets afslutning.

Udvikling af rekrutteringsmodel

Oplevelse af behovet i Kommunen og virksomhederne

Ringkøbing-Skjern Kommune oplever generelt en meget lav arbejdsløshed og søger nye veje i forhold til at skabe beskæftigelse for den relativt lille gruppe, der står uden for arbejdsmarkedet. I Ringkøbing-

Skjern bevilliges ca. 200 borgere hvert år fleksjob, og Kommunens målsætningen er at få så mange af disse borgere som muligt i job. Da virksomhederne indenfor turismebranchen mangler arbejdskraft, er de indstillede på, at rekrutteringen både kan og skal gå ad nye veje. Virksomhederne er således åbne for idéen om, at der skabes nye rammer for at inkludere medarbejdere med nedsat erhvervsevne.

Virksomhedernes rolle og engagement i projektet

I virksomhedsnetværket gives der udtryk for en velvilje til at inkludere medarbejdere med nedsat erhvervsevne, hvis medarbejderne har de rette kompetencer til at løse opgaverne og samtidig kan placeres, så det ikke skaber "flaskehalse" i virksomhederne.

Naturkraft spiller en stor rolle i baggrunden for idéerne i projektet og intentionen er at være det gode eksempel og bidrage til at skabe grobund for paradigmeskiftet indenfor rekruttering af mennesker på kanten af arbejdsmarkedet. Da Naturkraft fortsat er i etableringsfasen, er der endnu ikke skabt en konkret model for samarbejdet, men der er fortsat en god dialog med henblik på, at samarbejdet kan etableres, når Naturkraft påbegynder driften.

Virksomhederne vil generelt gerne være med til at gøre en forskel og tage et socialt ansvar ved at inkludere medarbejdere fra kanten af arbejdsmarkedet. De er positive ift. idéen om socialøkonomisk virksomhed.

Med henblik på at udvikle denne del af projektet gennemføres der et møde på Innovest d. 7. maj 2019 med indlæg fra borgmester Hans Østergaard og en række nøglepersoner fra Kommune og erhvervsliv med deltagelse af erhvervsledere fra Ringkøbing-Skjern Erhvervsråd og fra Ringkøbing Fjord Turisme. Mødets formål er at informere om mulighederne for ansættelser med henblik på at tage et socialt ansvar og samtidigt bidrage til at løse udfordringerne omkring tilvejebringelse af relevant arbejdskraft indenfor turismeerhvervet.

Tiltag til rekruttering

I samarbejde med virksomhederne er der identificeret jobmuligheder, hvor borgere på kanten af arbejdsmarkedet kan placeres. Generelt er det arbejdsopgaver, der kan løses fleksibelt på baggrund af skånebehov.

For virksomhederne skal der ske en tilvænning til at se mulighederne for at integrere disse borgere. Eksempelvis kan flere borgere dække én ordinær stillings opgaver.

Kursusforløbet bliver markedsført på de sociale medier med et godt resultat med henvendelser fra både virksomheder og borgere.

Enkelte borgere har selv kontaktet virksomheder forud for gennemførelsen af kursusforløbet for at indgå aftale om praktikperioden.

Ringkøbing-Skjern jobcenter har etableret en koordinator, der fremmer og planlægger jobcentrets bidrag til visitering af borgere til forløbet.

Konklusion og anbefalinger fremadrettet

Devalueringens konklusion pr maj 2019:

- **Vurdering af projektets potentiale:** Virksomhedernes behov for kvalificeret arbejdskraft gør sig stadig gældende og projektet udgør fortsat et relevant bidrag ift. at imødekomme dette behov samtidig med, at der tages et socialt ansvar for de udsatte borgere i Kommunen.
- **Værd at satse på fleksjobbere som stabil og kompetent arbejdskraft.** Turistbranchen er sæsonbetonet, og fleksjobbere er ofte fleksible ift. en sæsonbetonet svingning i deres timeantal. I modsætning til de helt unge, som ofte flytter til storbyerne for at uddanne sig, er fleksjobberne oftest etablerede og bliver boende i området. Giver vi de rette fleksjobbere mulighed for at erhverve sig de fornødne kompetencer, får virksomhederne en god og stabil arbejdskraft og undgår således at skulle rekruttere og oplære nye medarbejdere til næste sæson.
- **Projektet kan udvides til at omfatte flere grupper af borgere på kanten af arbejdsmarkedet.** Funktionsuddannelsen kan rumme andre målgrupper end fleksjobvisiterede, og dette har allerede vist gode resultater.

Devalueringens anbefalinger er, at der efterfølgende prioriteres følgende:

- **Fortsat samarbejde mellem alle projektets parter.** Alle parter skal stå stærk i samarbejdet. Jobcentret har overblikket over og kendskabet til de ledige borgere. Virksomhederne er afsætningskanalen. I samarbejde med Jobcentret og virksomhederne er det Huset Ventures opgave at afdække, hvordan funktionsuddannelsen kan tilrettelægges, så den er tilpasset den målgruppe af borgere, der visiteres, og samtidig er målrettet virksomhedernes behov.
- **Yderligere nytænkning af funktionsuddannelsens kapacitet.** Da der ikke har været visiteret nok borgere til at udnytte kapaciteten på funktionsuddannelsen, er der iværksat en tilpasning af kursens indhold, så det kan anvendes bredere. Der er ligeledes identificeret områder indenfor turismen, hvor der kan udbydes specifikke uddannelsesaktiviteter, der er målrettet mod de forhold, som medarbejderne vil blive konfronteret med inden for det givne område.
- **Revurdering af forløbets længde og struktur.** Spørgsmålet er, om det er realistisk at kunne løfte og kompetenceudvikle en relativt udfordret målgruppe på blot 5 uger, som er forløbets nuværende længde.
Man kunne overveje at udvide forløbet med en øget indsats til at løfte borgerne og styrke deres arbejdsmarkedsparathed sideløbende med undervisningen. Eksempelvis kan der for de mest udsatte borgere gennemføres et indledende forløb med de afgørende basale tiltag og herefter en overgang til selve funktionsuddannelsen.
- **Match og visitation.** Da projektet skal fremme beskæftigelsen inden for turismebranchen for

mennesker på kanten af arbejdsmarkedet, er det rette match mellem borger og funktionsuddannelsen helt essentielt. I visitationsfasen er det således afgørende, at det sikres, at borgeren har de fornødne kompetencer og forudsætninger til at gennemføre funktionsuddannelsen. I tvivlstilfælde – uanset om tvivlen måtte ligge hos Huset Venture eller Jobcentret – bør dette afklares i samarbejde og dialog mellem Huset Venture og Jobcentret.

- **Tiltag til at rumme de mest udsatte borgere.** Hvis der i denne proces identificeres borgere, der ikke vurderes egnede til et normalt praktikforløb på grund af særlige udfordringer for den enkelte, kan relevansen af etableringen af den arbejdende butik i Ringkøbing centrum overvejes. En sådan butik vil kunne skabe et trygt miljø for disse borgere samtidigt med, at den med placeringen i centrum og profilen med lokale varer vil være målrettet turister.
- **Øget informationsniveau til borgerne før forløbets start.** Informationsmaterialet, undervisningsplanerne og programmet skal udleveres til borgeren i god tid før forløbets start. Dette vil give borgerne tid til at læse om og forberede sig på, hvad de skal i gang med. I forbindelse hermed kunne man give dem mulighed for at stille afklarende spørgsmål til Jobcentret eller Huset Venture.
- **Yderligere anvendelse af sociale medier til information.** Der er fortsat potentiale for at øge informationen omkring projektets muligheder både overfor borgerne og virksomhederne.
- **Forankring af projektets resultater i det videre forløb.** Med henblik på at kunne videreføre de procedurer, resultater og det udviklingspotentiale, som projektet medfører, skal det sikres, at dette forankres forud for projektets afslutning med udgangen af 2019. Det anbefales, at der er de rette kompetencer til stede til at drive forløbet videre og fortsat udvikle det efter projektets afslutning.
- **Fortsat dialog med virksomhedernes om deres konkrete behov.** Der er behov for at fastholde dialogen med virksomhederne med henblik på at få formuleret de konkrete og detaljerede behov for udvikling af kompetencer til de udsatte borgere. Hermed vil funktionsuddannelsen specifikt kunne rettes mod at gøre den ledige attraktiv for virksomhederne.
- **Fortsat samarbejde med virksomhederne med henblik på at skabe praktikpladser.** Med udgangspunkt i mødet på Innovest d. 7. maj 2019 øges opmærksomheden på mulighederne og forventninger til at tage et socialt ansvar. På den baggrund forventes et øget samarbejde med virksomhederne omkring praktikpladser.

Bilag: Projektbeskrivelsen

<https://www.rksk.dk/Edoc/Dagsordenspublicering/Besk%C3%A6ftigelsesudvalget/2017-08-10%2014.00/Dagsorden/Referat/Hjemmeside/2017-08-11%2008.37.09/Attachments/1570129-2073856-1.pdf>