



FÉLAGSVÍSINDASTOFNUN  
HÁSKÓLA ÍSLANDS

VIÐKOMA ERLENDS VINNUAFLS Í  
ÍSLENSKRI FERÐAÞJÓNUSTU

Unnið fyrir Vinnumálastofnun og EURES 2008

---

Heiður Hrund Jónsdóttir  
Desember 2008



## **EFNISYFIRLIT**

Framkvæmd, markmið, heimtur og úrvinnsla .....	1
Bakgrunnsupplýsingar fyrirtækja.....	2
Niðurstöður .....	4
Fyrirtæki sem ekki voru með erlenda starfsmenn .....	6
Fyrirtæki sem voru með erlenda starfsmenn.....	9
Viðauki .....	27



## **FRAMKVÆMD, MARKMIÐ, HEIMTUR OG ÚRVINNSLA**

**Framkvæmd:** Félagsvísindastofnun Háskóla Íslands gerði könnun í samvinnu við Vinnumálastofnun og EURES, samevrópska vinnumiðlun, á tímabilinu 4. september til 14. október 2008. Könnunin fór fram á vefnum og var öllum aðilum að Samtökum ferðajónustunnar (SAF), eða 312, fyrirtækjum sendur tölvupóstur þar sem þeim var veittur aðgangur að spurningalistanum á Netinu.

**Markmið:** Tilgangur rannsóknarinnar var að kanna stöðu erlends vinnuafls innan íslenskra ferðajónustufyrirtækja og var meginmarkmið hennar að komast að því hversu veigamikill þáttur erlendra starfsmanna væri í viðkomandi fyrirtækjum. Vonast var til þess að niðurstöður kæmu til með að varpa ljósi á umfang og mikilvægi erlends vinnuafls í íslenskri ferðajónustu og auðvelda einstaka fyrirtækjum að átta sig á stöðu sinni í samanburði við geirann almennt.

Spurt var um ýmsa þætti sem viðkoma erlendu vinnuafli í íslenskri ferðajónustu. Svarendur fyrirækja sem voru með erlenda starfsmenn voru spurðir um störf erlendu starfsmannanna og reynslu fyrirtækisins af því af hafa erlent starfsfólk. Svarendur fyrirækja sem ekki voru með erlenda starfsmenn fengu færri spurningar en voru þó spurðir um ástæður þess að erlent starfsfólk hefði ekki verið ráðið til starfa og hvort útlit væri fyrir að það gæti breyst.

**Heimtur:** Könnunin var send á 312 netföng en 25 þeirra reyndust óvirk. Alls fengu því 287 manns könnunina senda í tölvupósti. Svarendur voru 178 talsins en það er 62% svarhlutfall.

**Úrvinnsla:** Niðurstöður eru settar fram í myndum og töflum, fyrst og fremst í krosstöflum þar sem svör eru greind eftir tveimur bakgrunnsbreytum fyrirtækjanna. Ekki var notast við marktektarpróf þar sem unnið var með allt þýðið (þ.e. alla aðila að SAF). Vert er að vekja athygli á að í sumum hópum eru fyrirtækin fá og skal því fara varlega þegar dregnar eru ályktanir um t.d. fyrirtæki með ákveðna tegund starfsemi. Niðurstöður sem settar eru hér fram eiga við um þátttakendur þar sem tilgangurinn er ekki að alhæfa yfir á stærri hóp fyrirtækja.

## BAKGRUNNSUPPLÝSINGAR FYRIRTÆKJA

Í niðurstöðukaflanum hér á eftir eru svör þátttakenda annars vegar greind eftir starfsemi þessi fyrirtækis sem svarað er fyrir og hins vegar eftir fjölda starfsmanna í fyrirtækinu.

Eins og sjá má í töflu 1 voru 46% fyrirtækjanna með gistingu og sömuleiðis ráku 46% þeirra veitingastað. Hér skal athygli vakin á því að eitt og sama fyrirtækið getur verið með margskonar starfsemi og því gátu svarendur merkt við allt sem við átti. Af þessum ástæðum er hlutfall svarenda alls yfir 100% eins og sjá má í töflunni. Í töflu A í viðauka má sjá hvernig starfsemi þau fyrirtæki sem nefndu „annað“ ráku.

**Tafla 1. Hvaða starfsemi rekur þitt fyrirtæki?**

	Fjöldi	Hlutfall af svörum	Hlutfall af svarendum
Gistingu	81	29,1	46,0
Veitingastað	80	28,8	45,5
Afþreyingu	42	15,1	23,9
Ferðaskrifstofu	30	10,8	17,0
Hópbifreiðafyrirtæki	13	4,7	7,4
Bílaleigu	7	2,5	4,0
Flugfélag	5	1,8	2,8
Annað	20	7,2	11,4
<b>Alls</b>	<b>278</b>	<b>100,0%</b>	<b>158,0%</b>

Svarendur máttu nefna allt sem við átti, því er hlutfall svarenda alls yfir 100%.

Fjöldi starfsmanna í þeim fyrirtækjum sem tóku þátt voru allt frá einum til 590 en það var langfjölmennasta fyrirtækið (næstfjölmennasta fyrirtækið var með 350 starfsmenn). Meðalfjöldi starfsmanna var 34, miðgildið 14 starfsmenn. Þegar svör eru greind eftir fjölda starfsmanna er notast við þrjá flokka en skiptinguna má sjá í töflu 2.

**Tafla 2. Hver var heildarfjöldi starfsmanna í ágúst?**

	Fjöldi	Hlutfall	Hlutfall sem svarar
1-7 starfsmenn	57	32,0	33,7
8-24 starfsmenn	55	30,9	32,5
25 eða fleiri starfsmenn	57	32,0	33,7
Svarar ekki	9	5,1	-
<b>Alls</b>	<b>178</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Eins og við var að búast voru flugfélögin öll með 25 eða fleiri starfsmenn og veitingastaðirnir voru sú tegund rekstrar sem hvað síst voru með færri en 8 starfsmenn (sjá töflu 3).

**Tafla 3. Starfsemi fyrirtækja, greint eftir fjölda starfsmanna**

	1-7 starfsmenn	8-24 starfsmenn	25 eða fleiri starfsmenn	Samtals	Fjöldi
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>					
Gisting	29,5	37,2	33,3	100%	78
Veitingastaður	10,5	48,7	40,8	100%	76
Afþreying	47,6	26,2	26,2	100%	42
Ferðaskrifstofa	50,0	23,1	26,9	100%	26
Hópbifreiðafyrirtæki	53,8	15,4	30,8	100%	13
Bílaleiga	50,0	16,7	33,3	100%	6
Flugfélag	0,0	0,0	100,0	100%	5
Annað	45,0	30,0	25,0	100%	20

## NÍÐURSTÖÐUR

Í töflu 4 má sjá að tæpur fjórðungur fyrirtækjanna sem tóku þátt voru dótturfyrirtæki eða hluti af keðju. Hópbifreiðafyrirtækin og afþreyingarfyrirtækin voru hvað síst hluti af keðju sem og fámennari fyrirtækin.

**Tafla 4. Er fyrirtækið þitt dótturfyrirtæki/hluti af keðju?**

	Já, er hluti af íslensku móður-fyrirtæki/íslenskri keðju	Já, tilheyrir erlendu móðurfyrirtæki/erlendri keðju	Nei	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	19,2	3,4	77,4	100%	177
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>					
Gisting	26,3	2,5	71,3	100%	80
Veitingastaður	22,5	1,3	76,3	100%	80
Afþreying	7,1	0,0	92,9	100%	42
Ferðaskrifstofa	20,0	3,3	76,7	100%	30
Hópbifreiðafyrirtæki	0,0	0,0	100,0	100%	13
Bílaleiga	28,6	28,6	42,9	100%	7
Flugfélag	80,0	0,0	20,0	100%	5
Annað	15,0	5,0	80,0	100%	20
<b>Fjöldi starfsmanna</b>					
1-7 starfsmenn	5,3	5,3	89,5	100%	57
8-24 starfsmenn	12,7	3,6	83,6	100%	55
25 eða fleiri starfsmenn	38,6	1,8	59,6	100%	57

Tæplega tvö af hverjum þremur fyrirtækjum sem tóku þátt höfðu erlent starfsfólk í vinnu. Það voru síst hópbifreiðafyrirtækin og fámennustu fyrirtækin sem voru með erlent starfsfólk (sjá töflu 5).

**Tafla 5. Starfa erlendir starfsmenn hjá fyrirtækinu núna?**

	Nei	Já	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	36,7	63,3	100%	177
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>				
Gisting	22,2	77,8	100%	81
Veitingastaður	17,5	82,5	100%	80
Afþreying	42,9	57,1	100%	42
Ferðaskrifstofa	58,6	41,4	100%	29
Hópbifreiðafyrirtæki	84,6	15,4	100%	13
Bílaleiga	28,6	71,4	100%	7
Flugfélag	40,0	60,0	100%	5
Annað	50,0	50,0	100%	20
<b>Fjöldi starfsmanna</b>				
1-7 starfsmenn	73,2	26,8	100%	56
8-24 starfsmenn	21,8	78,2	100%	55
25 eða fleiri starfsmenn	15,8	84,2	100%	57

## Fyrirtæki sem ekki voru með erlenda starfsmenn

Fjórðungur þeirra fyrirtækja sem ekki voru með erlenda starfsmenn höfðu þó verið með erlenda starfsmenn fyrir á árinu (sjá töflu 6).

**Tafla 6. Hefur fyrirtækið haft erlenda starfsmenn á árinu 2008?**

	Já	Nei	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	23,5	76,5	100%	68
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>				
Gisting	40,0	60,0	100%	20
Veitingastaður	43,8	56,3	100%	16
Afþreying	21,1	78,9	100%	19
Ferðaskrifstofa	21,1	78,9	100%	19
Hópbifreiðafyrirtæki	18,2	81,8	100%	11
Bílaleiga	0,0	100,0	100%	2
Flugfélag	0,0	100,0	100%	2
Annað	18,2	81,8	100%	11
<b>Fjöldi starfsmanna</b>				
1-7 starfsmenn	14,3	85,7	100%	42
8-24 starfsmenn	38,5	61,5	100%	13
25 eða fleiri starfsmenn	40,0	60,0	100%	10

Svarendur þeirra fyrirtækja sem ekki höfðu haft erlenda starfsmenn á árinu 2008 voru spurðir um helstu ástæður þess að erlendir starfsmenn hefðu ekki verið ráðnir til starfa hjá fyrirtækinu. Svarendur gátu merkt við fleiri en eitt atriði og eins og sjá má í töflu 7 nefndu 64% að ekki hefði verið þörf á að ráða nýtt starfsfólk, tæpur þriðjungur kaus frekar að ráða íslenskt starfsfólk og 12% sögðu ástæðurnar vera aðrar en þær sem nefndar voru. Þess er vert að geta að einn af mögulegum svarmöguleikum var að slæm reynsla væri af erlendum starfsmönnum en enginn svarendanna sagði svo vera. Þeir sem sögðu aðrar ástæður vera að baki því að hafa ekki ráðið erlenda starfsmenn á árinu nefndu hvað helst að erlent fólk hefði ekki sótt um starf eða að starfsemi fyrirtækisins væri þannig hátt að íslenskukunnátta væri mikilvæg.

**Tafla 7. Hverjar eru helstu ástæður fyrir því að fyrirtækið hefur ekki erlenda starfsmenn?**

	Hefur ekki þurft að bæta við sig starfsmönnum	Kýs frekar íslenska starfsmenn	Aðrar ástæður	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	64,0	32,0	12,0	108%	54
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>					
Gisting	66,7	58,3	0,0	125%	12
Veitingastaður	33,3	77,8	11,1	122%	9
Afþreying	60,0	53,3	0,0	113%	15
Ferðaskrifstofa	71,4	28,6	7,1	107%	14
Hóþbifreiðafyrirtæki	66,7	22,2	11,1	100%	9
Bílaleiga	100,0	0,0	0,0	100%	2
Flugfélag	0,0	0,0	100,0	100%	1
Annað	55,6	22,2	22,2	100%	9
<b>Fjöldi starfsmanna</b>					
1-7 starfsmenn	69,4	27,8	8,3	106%	36
8-24 starfsmenn	37,5	62,5	25,0	125%	8
25 eða fleiri starfsmenn	60,0	20,0	20,0	100%	5

Svarendur máttu nefna allt sem við átti, því er hlutfall svarenda samtals stundum yfir 100%.

Svarendur tæplega 19% fyrirtækja sem ekki voru með erlenda starfsmenn töldu það frekar eða mjög líklegt að fyrirtækið kæmi til með að ráða erlenda starfsmenn á næstu tveimur árum, þannig töldu 44% það hvorki líklegt né ólíklegt og 38% frekar eða mjög ólíklegt (sjá töflu 8).

**Tafla 8. Hversu líklegt eða ólíklegt er að fyrirtækið muni koma til með að ráða erlenda starfsmenn á næstu tveimur árum?**

	Mjög líklegt	Frekar líklegt	Hvorki líklegt né ólíklegt	Frekar ólíklegt	Mjög ólíklegt	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	7,8	10,9	43,8	21,9	15,6	100%	64
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>							
Gisting	16,7	11,1	44,4	16,7	11,1	100%	18
Veitingastaður	14,3	7,1	35,7	21,4	21,4	100%	14
Afþreying	5,6	22,2	44,4	16,7	11,1	100%	18
Ferðaskrifstofa	0,0	5,9	35,3	41,2	17,6	100%	17
Hópbifreiðafyrirtæki	9,1	9,1	63,6	0,0	18,2	100%	11
Bílaleiga	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100%	2
Flugfélag	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100%	1
Annað	0,0	20,0	50,0	30,0	0,0	100%	10
<b>Fjöldi starfsmanna</b>							
1-7 starfsmenn	4,8	14,3	50,0	11,9	19,0	100%	42
8-24 starfsmenn	8,3	0,0	33,3	41,7	16,7	100%	12
25 eða fleiri starfsmenn	25,0	12,5	37,5	25,0	0,0	100%	8

Svarendur fyrirtækja sem ekki voru með erlenda starfsmenn voru að síðustu spurðir hvort þeir vildu bæta einhverju við að lokum og má sjá svör þeirra í töflu B í viðauka.

## Fyrirtæki sem voru með erlenda starfsmenn

Að meðaltali störfuðu 14 erlendir starfsmenn (miðgildi=4) í þeim fyrirtækjum sem höfðu erlent fólk í starfi en fjöldi þeirra náði allt frá einum upp í 300. Frekari upplýsingar um fjölda erlendra starfsmanna má sjá í töflu 9.

**Tafla 9. Hve margir erlendir starfsmenn starfa hjá fyrirtækinu núna?**

	Einn	2-3	4-5	6-10	Fleiri en 10	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	20,6	23,4	18,7	19,6	17,8	100%	21
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>							
Gisting	10,0	23,3	16,7	30,0	20,0	100%	60
Veitingastaður	14,1	21,9	18,8	25,0	20,3	100%	64
Afþreying	34,8	26,1	17,4	17,4	4,3	100%	23
Ferðaskrifstofa	33,3	25,0	41,7	0,0	0,0	100%	12
Hópbifreiðafyrirtæki	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100%	2
Bílaleiga	60,0	0,0	20,0	0,0	20,0	100%	5
Flugfélag	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	100%	2
Annað	11,1	66,7	0,0	22,2	0,0	100%	9
<b>Fjöldi starfsmanna</b>							
1-7 starfsmenn	50,0	28,6	21,4	0,0	0,0	100%	14
8-24 starfsmenn	29,3	31,7	14,6	22,0	2,4	100%	41
25 eða fleiri starfsmenn	4,3	14,9	21,3	23,4	36,2	100%	47

Þrjú af hverjum fjórum fyrirtækjum sem voru með erlenda starfsmenn höfðu ráðið til sín fólk frá hinum „nýju“ ríkjum Evrópska Efnahagssvæðisins (EES), en þau lönd eru Pólland, Lettland, Litháen, Eistland, Tékkland og Ungverjaland. Um helmingur var með starfsfólk frá „gömlu“ ríkjum EES og innan við þriðjungur var með starfsfólk sem kom frá löndum utan EES. Það voru hvað síst hópbifreiðafyrirtækin og ferðaskrifstofurnar sem ráðið höfðu fólk sem kom frá ríkjum utan EES (sjá töflu 10).

**Tafla 10. Frá hvaða löndum/svæðum koma erlendir starfsmenn fyrirtækisins?**

	Frá „nýju“ ríkjum Evrópska Efnahagssvæðisins (EES)*	Frá „gömlu“ ríkjum Evrópska Efnahagssvæðisins (EES)**	Utan Evrópska Efnahagssvæðisins (EES)	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	74,1	49,1	29,6	153%	165
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>					
Gisting	88,1	42,4	23,7	154%	59
Veitingastaður	87,3	47,6	34,9	170%	63
Afþreying	50,0	59,1	31,8	141%	22
Ferðaskrifstofa	27,3	81,8	9,1	118%	11
Hópbifreiðafyrirtæki	100,0	50,0	0,0	150%	2
Bílaleiga	60,0	40,0	40,0	140%	5
Flugfélag	66,7	66,7	33,3	167%	3
Annað	62,5	37,5	37,5	138%	8
<b>Fjöldi starfsmanna</b>					
1-7 starfsmenn	53,3	40,0	20,0	113%	15
8-24 starfsmenn	71,4	42,9	23,8	138%	42
25 eða fleiri starfsmenn	82,6	58,7	34,8	176%	46

Svarendur máttu nefna allt sem við átti, því er hlutfall svarenda samtals stundum yfir 100%.

\* Pólland, Lettland, Litháen, Eistland, Tékkland, Ungverjaland

\*\* Svíþjóð, Noregur, Finnland, Danmörk, Þýskaland, Frakkland, Austurríki, Spánn, Portúgal, Grikkland, Írland, Stóra-Bretland, Ítalía, Holland, Belgía, Lúxemborg, Liechtenstein og Sviss

Að jafnaði störfuðu erlendir starfsmenn lengur en eitt ár hjá ríflega fjórum af hverjum tíu fyrirtækjum. Því fjölmennari sem fyrirtækin eru því lengur í einu starfar fólk þar að jafnaði (sjá töflu 11).

**Tafla 11. Hversu lengi í einu starfa erlendir starfsmenn að jafnaði hjá fyrirtækinu?**

	Skemur en einn mánuð	1-3 mánuði	4-6 mánuði	7-12 mánuði	Lengur en eitt ár	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	1,9	24,1	22,2	11,1	40,7	100%	108
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>							
Gisting	3,4	30,5	23,7	8,5	33,9	100%	59
Veitingastaður	1,6	25,4	20,6	12,7	39,7	100%	63
Afþreying	4,5	31,8	31,8	0,0	31,8	100%	22
Ferðaskrifstofa	0,0	27,3	9,1	0,0	63,6	100%	11
Hópbifreiðafyrirtæki	0,0	0,0	50,0	0,0	50,0	100%	2
Bílaleiga	0,0	20,0	20,0	20,0	40,0	100%	5
Flugfélag	0,0	0,0	33,3	0,0	66,7	100%	3
Annað	12,5	37,5	25,0	0,0	25,0	100%	8
<b>Fjöldi starfsmanna</b>							
1-7 starfsmenn	6,7	26,7	26,7	6,7	33,3	100%	15
8-24 starfsmenn	2,4	31,0	16,7	7,1	42,9	100%	42
25 eða fleiri starfsmenn	0,0	17,4	23,9	17,4	41,3	100%	46

Þegar svarendur voru spurðir hvað hefði ráðið því að fyrirtækið ákvað að ráða til sín erlenda starfsmenn mátti nefna fleiri en eitt atriði. Eins og sjá má í töflu 12 nefndi afgerandi meirihluti að skortur á íslensku vinnuafli hefði ráðið þar um. Margir sögðu að eiginleikar erlendu starfsmannanna, þekking þeirra, hæfni og dugnaður hefði haft áhrif á ákvörðun fyrirtækisins en þess ber að geta að þetta var ekki svarmöguleiki í spurningalistanum heldur er þetta fjöldinn sem nefndi þetta atriði sem aðrar ástæður en þær sem teknar voru fram í spurningalistanum. Nánari svör þeirra sem sögðu aðrar ástæður en þær sem nefndar voru má sjá í töflu C í viðauka.

**Tafla 12. Hvað réð því að fyrirtækið ákvað að ráða til sín erlenda starfsmenn?**

	Skortur á íslensku vinnuafli	Lægri launa- kostnaður	Samkeppnis- aðilar gera það	Aukinn sveigjan- leiki með tilliti til vinnutíma	Eiginleikar þeirra, þekking, hæfni og dugnaður	Aðrar ástæður	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	70,8	5,7	1,9	21,7	27,4	7,5	135%	143
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>								
Gisting	81,0	5,2	0,0	29,3	17,2	6,9	140%	58
Veitingastaður	83,6	8,2	0,0	14,8	18,0	6,6	131%	61
Afþreying	59,1	4,5	4,5	9,1	40,9	9,1	127%	22
Ferðaskrifstofa	45,5	9,1	0,0	27,3	63,6	0,0	145%	11
Hópbifreiðafyrirtæki	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	0,0	150%	2
Bílaleiga	60,0	0,0	0,0	20,0	40,0	20,0	140%	5
Flugfélag	33,3	33,3	33,3	66,7	0,0	33,3	200%	3
Annað	62,5	0,0	0,0	37,5	12,5	12,5	125%	8
<b>Fjöldi starfsmanna</b>								
1-7 starfsmenn	53,3	0,0	0,0	40,0	40,0	6,7	140%	15
8-24 starfsmenn	75,0	5,0	2,5	17,5	25,0	7,5	133%	40
25 eða fleiri starfsmenn	73,9	6,5	2,2	19,6	26,1	6,5	135%	46

Svarendur máttu nefna allt sem við átti, því er hlutfall svarenda samtals stundum yfir 100%.

Flest fyrirtækjanna, eða 77% þeirra, notuðust við beinar ráðningar í gegnum kunningjaskap eða tengsl. Næstalgengasta leiðin sem notuð var við ráðningar var að ráða einstaklinga eftir að þeir höfðu sjálfir sótt um, hvort sem það var eftir auglýsingu frá fyrirtækinu eða að þeir höfðu samband við fyrirtækið af fyrra bragði (sjá töflu 13). Síðarnefnda leiðin var ekki einn af svarmöguleikum í spurningalistanum heldur er þetta fjöldinn sem nefndi þetta í opnu svari. Það má því vera að fyrrnefndi liðurinn, ráðningar í gegnum kunningjaskap/tengsl, sé ofmetinn þar sem einhverjir kunna að hafa merkt við hann þegar þeir áttu við að starfsmenn hefðu verið ráðnir beint í framhaldi af t.d. atvinnuauklýsingu, þar sem þeir svarendur fundu ekki viðeigandi svarmöguleika. Nánari svör þeirra sem sögðu aðrar leiðir en þær sem nefndar hafa verið notaðar má sjá í töflu D í viðauka.

**Tafla 13. Hverja af eftirfarandi ráðningarleiðum notaði fyrirtækið við ráðningu á erlendum starfsmönnum?**

	Beinar ráðningar í gegnum kunningjaskap/tengsl	Beinar ráðningar í gegnum innlenda ráðningaþjónustu	Beinar ráðningar í gegnum erlenda ráðningaþjónustu	Þjónustusamningar: Starfsmannaleigur	Þjónustusamningar: Einstaklingar ráðnir sem verktakar	Einstaklingar ráðnir eftir að hafa sótt um sjálfir	Aðrar leiðir	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	77,1	17,1	1,0	2,9	1,0	28,6	2,9	130%	137
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>									
Gisting	80,7	21,1	1,8	1,8	0,0	26,3	5,3	137%	57
Veitingastaður	78,3	21,7	1,7	0,0	0,0	26,7	5,0	133%	60
Afþreying	86,4	13,6	0,0	0,0	0,0	9,1	4,5	114%	22
Ferðaskrifstofa	70,0	10,0	0,0	0,0	0,0	40,0	0,0	120%	10
Hópbifreiðafyrirtæki	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	150%	2
Bílaleiga	40,0	20,0	0,0	0,0	0,0	60,0	0,0	120%	5
Flugfélag	0,0	33,3	0,0	66,7	33,3	33,3	0,0	167%	3
Annað	100,0	12,5	0,0	0,0	0,0	12,5	0,0	125%	8
<b>Fjöldi starfsmanna</b>									
1-7 starfsmenn	93,3	6,7	0,0	0,0	0,0	13,3	0,0	113%	15
8-24 starfsmenn	72,5	15,0	0,0	0,0	0,0	32,5	5,0	125%	40
25 eða fleiri starfsmenn	76,1	23,9	2,2	6,5	2,2	30,4	2,2	143%	46

Svarendur máttu nefna allt sem við átti, því er hlutfall svarenda samtals stundum yfir 100%.

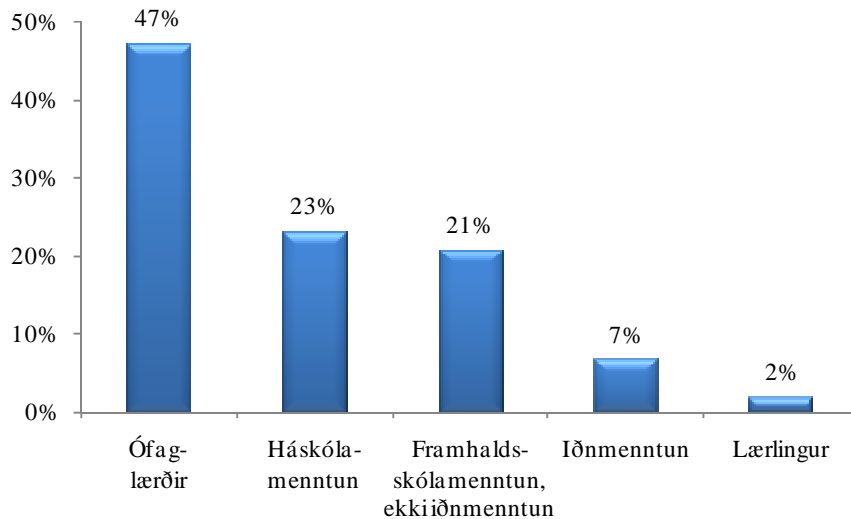
Flest fyrirtækjanna, eða 73% þeirra, voru með erlent starfsfólk í ræstingum og stór hluti þeirra (62%) var með erlent starfsfólk í afgreiðslustörfum (sjá töflu 14). Nánari svör þeirra sem sögðu erlenda starfsmenn fyrirtækisins vera í öðrum störfum en nefnd voru má sjá í töflu E í viðauka.

**Tafla 14. Hvaða störfum sinnir erlent starfsfólk aðallega hjá fyrirtækinu?**

	Ræstingum/ þrifum	Afgreiðslu- störfum	Störfum sem krefjast iðn- menntunar	Stjórnunar- störfum	Þjónustu- störfum	Leiðsögn, farastjórn	Annars konar störfum	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	73,1	61,5	32,7	8,7	4,8	6,7	15,4	203%	211
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>									
Gisting	92,7	80,0	43,6	9,1	7,3	1,8	5,5	240%	55
Veitingastaður	86,4	72,9	50,8	8,5	5,1	0,0	5,1	229%	59
Afþreying	54,5	50,0	18,2	18,2	4,5	31,8	18,2	195%	22
Ferðaskrifstofa	10,0	30,0	10,0	10,0	0,0	10,0	60,0	130%	10
Hópbifreiðafyrirtæki	50,0	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	50,0	200%	2
Bílaleiga	80,0	60,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	160%	5
Flugfélag	33,3	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	66,7	133%	3
Annað	42,9	42,9	14,3	14,3	14,3	0,0	57,1	186%	7
<b>Fjöldi starfsmanna</b>									
1-7 starfsmenn	60,0	53,3	6,7	6,7	0,0	20,0	20,0	167%	15
8-24 starfsmenn	82,5	65,0	37,5	10,0	10,0	5,0	12,5	223%	40
25 eða fleiri starfsmenn	71,1	60,0	35,6	8,9	2,2	4,4	17,8	200%	45

Svarendur máttu nefna allt sem við átti, því er hlutfall svarenda samtals stundum yfir 100%.

Mynd 1 sýnir meðalhlutfall erlendra starfsmanna fyrirtækjanna sem voru með hvert stig menntunar. Eins og sjá má á myndinni var tæplega helmingur starfsmannanna ófaglærður, tæplega fjórðungur með háskólamenntun eða sambærilega menntun og rúmur fimmtungur með framhaldsskólamenntun eða sérhæfða þekkingu aðra en iðnmenntun. Hlutfallslega fáir starfsmenn voru með iðnmenntun eða störfuðu sem lærlingar. Í töflum 15 til 19 má sjá nánari upplýsingar um menntun erlendra starfsmanna fyrirtækjanna.



**Mynd 1. Menntun erlendra starfsmanna. Meðalhlutfall starfsmanna með hvert stig menntunar.**

Yfir heildina litið voru að meðaltali 23% erlendra starfsmanna fyrirtækjanna með háskólamenntun eða sambærilega menntun. Hlutfall háskólamenntaðra var hvað hæst hjá ferðaskrifstofunum og í fyrirtækjum með færri en 8 starfsmenn (sjá töflu 15).

**Tafla 15. Hversu hátt hlutfall erlendra starfsmanna fyrirtækisins eru með háskólamenntun eða sambærilega menntun?**

	Minna en 20%	20-39%	40-59%	60-79%	80-100%	Samtals	Fjöldi	Meðaltal
<b>Heild</b>	62,2	12,2	10,8	2,7	12,2	100%	74	23%
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>								
Gisting	64,1	15,4	12,8	0,0	7,7	100%	39	19%
Veitingastaður	75,6	14,6	7,3	0,0	2,4	100%	41	11%
Afþreying	50,0	6,3	12,5	6,3	25,0	100%	16	38%
Ferðaskrifstofa	33,3	0,0	22,2	11,1	33,3	100%	9	52%
Hópbifreiðafyrirtæki	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	1	0%
Bílaleiga	80,0	0,0	0,0	0,0	20,0	100%	5	21%
Flugfélag	50,0	0,0	50,0	0,0	0,0	100%	2	25%
Annað	40,0	20,0	0,0	0,0	40,0	100%	5	47%
<b>Fjöldi starfsmanna</b>								
1-7 starfsmenn	50,0	10,0	10,0	0,0	30,0	100%	10	39%
8-24 starfsmenn	65,6	9,4	12,5	0,0	12,5	100%	32	21%
25 eða fleiri starfsmenn	62,1	17,2	10,3	6,9	3,4	100%	29	19%

Hlutfallslega fáir erlendir starfsmenn fyrirtækjanna voru með iðnmenntun, eða 7% þeirra (sjá töflu 16).

**Tafla 16. Hversu hátt hlutfall erlendra starfsmanna fyrirtækisins eru með iðnmenntun?**

	Minna en 20%	20-39%	40-59%	60-79%	80-100%	Samtals	Fjöldi	Meðaltal
<b>Heild</b>	81,1	14,9	4,1	0,0	0,0	100%	74	7%
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>								
Gisting	76,9	20,5	2,6	0,0	0,0	100%	39	8%
Veitingastaður	85,4	12,2	2,4	0,0	0,0	100%	41	6%
Afþreying	75,0	25,0	0,0	0,0	0,0	100%	16	8%
Ferðaskrifstofa	88,9	0,0	11,1	0,0	0,0	100%	9	6%
Hópbifreiðafyrirtæki	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100%	1	50%
Bílaleiga	80,0	0,0	20,0	0,0	0,0	100%	5	11%
Flugfélag	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	2	5%
Annað	80,0	20,0	0,0	0,0	0,0	100%	5	5%
<b>Fjöldi starfsmanna</b>								
1-7 starfsmenn	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	10	0%
8-24 starfsmenn	84,4	15,6	0,0	0,0	0,0	100%	32	5%
25 eða fleiri starfsmenn	72,4	17,2	10,3	0,0	0,0	100%	29	11%

Um fimmtungur erlendra starfsmanna fyrirtækjanna voru með framhaldsskólamenntun eða sérhæfða þekkingu aðra en iðnmenntun (sjá töflu 17).

**Tafla 17. Hversu hátt hlutfall erlendra starfsmanna fyrirtækisins eru með aðra framhaldsskólamenntun/sérhæfða þekkingu?**

	Minna en 20%	20-39%	40-59%	60-79%	80-100%	Samtals	Fjöldi	Meðaltal
<b>Heild</b>	64,9	10,8	10,8	6,8	6,8	100%	74	21%
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>								
Gisting	64,1	12,8	7,7	10,3	5,1	100%	39	21%
Veitingastaður	68,3	7,3	9,8	7,3	7,3	100%	41	21%
Afþreying	75,0	12,5	6,3	6,3	0,0	100%	16	12%
Ferðaskrifstofa	44,4	0,0	33,3	0,0	22,2	100%	9	37%
Hópbifreiðafyrirtæki	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	1	0%
Bílaleiga	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	5	2%
Flugfélag	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	100%	2	53%
Annað	40,0	60,0	0,0	0,0	0,0	100%	5	17%
<b>Fjöldi starfsmanna</b>								
1-7 starfsmenn	70,0	10,0	10,0	0,0	10,0	100%	10	18%
8-24 starfsmenn	59,4	15,6	12,5	6,3	6,3	100%	32	21%
25 eða fleiri starfsmenn	65,5	6,9	10,3	10,3	6,9	100%	29	23%

Erlendir starfsmenn sem voru lærlingar í fyrirtækjunum þekktust varla (tafla 18).

**Tafla 18. Hversu hátt hlutfall erlendra starfsmanna fyrirtækisins eru lærlingar?**

	Minna en 20%	20-39%	40-59%	60-79%	80-100%	Samtals	Fjöldi	Meðaltal
<b>Heild</b>	97,3	0,0	1,4	1,4	0,0	100%	74	2%
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>								
Gisting	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	39	1%
Veitingastaður	97,6	2,4	0,0	0,0	0,0	100%	41	2%
Afþreying	93,8	0,0	6,3	0,0	0,0	100%	16	4%
Ferðaskrifstofa	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	9	0%
Hópbifreiðafyrirtæki	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	1	0%
Bílaleiga	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	5	0%
Flugfélag	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	2	0%
Annað	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	5	0%
<b>Fjöldi starfsmanna</b>								
1-7 starfsmenn	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	10	0%
8-24 starfsmenn	93,8	0,0	3,1	3,1	0,0	100%	32	3%
25 eða fleiri starfsmenn	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100%	29	1%

Að jafnaði var tæpur helmingur erlendra starfsmanna ófaglærðir en það átti þó síður við hjá ferðaskrifstofunum (sjá töflu 19).

**Tafla 19. Hversu hátt hlutfall erlendra starfsmanna fyrirtækisins eru ófaglærðir?**

	Minna en 20%	20-39%	40-59%	60-79%	80-100%	Samtals	Fjöldi	Meðaltal
<b>Heild</b>	35,1	9,5	12,2	6,8	36,5	100%	74	47%
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>								
Gisting	28,2	10,3	15,4	5,1	41,0	100%	39	51%
Veitingastaður	22,0	4,9	14,6	9,8	48,8	100%	41	61%
Afpreying	50,0	12,5	0,0	12,5	25,0	100%	16	38%
Ferðaskrifstofa	88,9	0,0	11,1	0,0	0,0	100%	9	6%
Hópbifreiðafyrirtæki	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	100%	1	50%
Bílaleiga	20,0	0,0	20,0	0,0	60,0	100%	5	66%
Flugfélag	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100%	2	18%
Annað	40,0	20,0	20,0	20,0	0,0	100%	5	32%
<b>Fjöldi starfsmanna</b>								
1-7 starfsmenn	50,0	10,0	0,0	0,0	40,0	100%	10	43%
8-24 starfsmenn	28,1	12,5	18,8	6,3	34,4	100%	32	49%
25 eða fleiri starfsmenn	37,9	6,9	10,3	6,9	37,9	100%	29	46%

Eins og sjá má í töflu 20 sagði mikill meirihluti svarenda helsta kost erlendra starfsmann vera hve duglegir þeir voru. Einnig sögðu margir þá vera áreiðanlega og sveigjanlega. Nánari svör þeirra sem sögðu erlenda starfsmenn hafa aðra kosti en nefndir voru má sjá í töflu F í viðauka.

**Tafla 20. Hverja telur þú vera helstu kosti erlendra starfsmanna? Þeir eru:**

	Áreiðan- legir	Dug- legir	Sveigjan- legir	Góðir í mann- legum sam- skiptum	Engir sérstakir kostir	Aðrir kostir	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	68,0	84,0	58,0	32,0	10,0	7,0	259%	259
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>								
Gisting	69,2	84,6	65,4	32,7	7,7	3,8	263%	52
Veitingastaður	64,9	86,0	59,6	38,6	10,5	5,3	265%	57
Afþreying	63,6	63,6	45,5	31,8	18,2	4,5	227%	22
Ferðaskrifstofa	70,0	80,0	30,0	20,0	10,0	30,0	240%	10
Hópbifreiðafyrirtæki	50,0	100,0	0,0	50,0	0,0	0,0	200%	2
Bílaleiga	60,0	100,0	60,0	20,0	0,0	0,0	240%	5
Flugfélag	100,0	0,0	50,0	0,0	50,0	0,0	200%	2
Annað	71,4	71,4	42,9	14,3	28,6	0,0	229%	7
<b>Fjöldi starfsmanna</b>								
1-7 starfsmenn	78,6	78,6	71,4	35,7	7,1	21,4	293%	14
8-24 starfsmenn	69,2	79,5	61,5	41,0	10,3	5,1	267%	39
25 eða fleiri starfsmenn	65,1	88,4	46,5	23,3	11,6	4,7	240%	43

Svarendur máttu nefna allt sem við átti, því er hlutfall svarenda samtals stundum yfir 100%.

Sá galli sem svarendur nefndu hvað helst varðandi erlenda starfsmenn var skortur þeirra á tungumálakunnáttu en þetta virtist síður eiga við í fámennustu fyrirtækjunum en svarendur þeirra fyrirtækja voru einnig þeir sem hvað helst sögðu að erlendir starfsmenn hefðu enga sérstaka galla umfram íslenska starfsmenn (sjá töflu 21). Nánari svör þeirra sem sögðu erlenda starfsmenn hafa aðra galla en nefndir voru má sjá í töflu G í viðauka.

**Tafla 21. Hverja telur þú vera helstu galla erlendra starfsmanna? Skortur á:**

	Áreiðan- leika	Sveigjan- leika	Tungumála- kunnáttu	Staðar- þekkingu/ menningar- færni	Engir sérstakir gallar	Aðrir gallar	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	6,1	1,0	73,7	38,4	22,2	3,0	144%	143
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>								
Gisting	9,4	0,0	83,0	45,3	15,1	3,8	157%	53
Veitingastaður	7,0	0,0	84,2	40,4	15,8	1,8	149%	57
Afþreying	0,0	0,0	63,6	36,4	27,3	0,0	127%	22
Ferðaskrifstofa	0,0	0,0	55,6	22,2	44,4	0,0	122%	9
Hópþefreiðafyrirtæki	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100%	2
Bílaleiga	20,0	0,0	60,0	40,0	20,0	0,0	140%	5
Flugfélag	0,0	50,0	0,0	0,0	50,0	50,0	150%	2
Annað	14,3	0,0	71,4	57,1	14,3	0,0	157%	7
<b>Fjöldi starfsmanna</b>								
1-7 starfsmenn	14,3	0,0	57,1	21,4	42,9	0,0	136%	14
8-24 starfsmenn	0,0	0,0	78,4	35,1	24,3	0,0	138%	37
25 eða fleiri starfsmenn	6,8	2,3	75,0	45,5	15,9	6,8	152%	44

Svarendur máttu nefna allt sem við átti, því er hlutfall svarenda samtals stundum yfir 100%.

Flestir voru á því að erlendir starfsmenn síns fyrirtækis nýttust jafn vel og þeir innlendu. Þó var fjórðungur þeirrar skoðunar að þeir erlendir nýttust betur en þeir innlendu og var þetta hlutfall enn hærra í fyrirtækjum sem voru með færri en 8 starfsmenn (sjá töflu 22).

**Tafla 22. Nýttast erlendir starfsmenn þínu fyrirtæki á heildin litið betur, jafn vel eða verr en innlendir starfsmenn að þínu mati?**

	Betur	Jafn vel	Verr	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	24,7	72,2	3,1	100%	97
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>					
Gisting	17,6	76,5	5,9	100%	51
Veitingastaður	20,0	74,5	5,5	100%	55
Afþreying	31,8	63,6	4,5	100%	22
Ferðaskrifstofa	30,0	70,0	0,0	100%	10
Hópbifreiðafyrirtæki	50,0	50,0	0,0	100%	2
Bílaleiga	40,0	60,0	0,0	100%	5
Flugfélag	50,0	50,0	0,0	100%	2
Annað	16,7	83,3	0,0	100%	6
<b>Fjöldi starfsmanna</b>					
1-7 starfsmenn	35,7	64,3	0,0	100%	14
8-24 starfsmenn	24,3	70,3	5,4	100%	37
25 eða fleiri starfsmenn	23,8	73,8	2,4	100%	42

Afgerandi meirihluti svarenda mat vinnuframlag erlendra starfsmanna síns fyrirtækis til jafns á við vinnuframlag íslenskra starfsmanna, þrátt fyrir skort erlendra starfsmanna á tungumálakunnáttu (sjá töflu 23).

**Tafla 23. Metur þú vinnuframlag erlendra starfsmanna þíns fyrirtækis til jafns á við vinnuframlag íslenskra starfsmanna, þrátt fyrir skort á tungumálakunnáttu?**

	Já	Nei	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	95,9	4,1	100%	98
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>				
Gisting	47,0	3,0	50%	1 Já
Veitingastaður	52,0	3,0	55%	0
Afþreying	21,0	1,0	22%	0
Ferðaskrifstofa	10,0	0,0	10%	0
Hópbifreiðafyrirtæki	2,0	0,0	2%	0
Bílaleiga	5,0	0,0	5%	0
Flugfélag	2,0	0,0	2%	0
Annað	7,0	0,0	7%	0
<b>Fjöldi starfsmanna</b>				
1-7 starfsmenn	92,9	7,1	100%	14
8-24 starfsmenn	92,1	7,9	100%	38
25 eða fleiri starfsmenn	100,0	0,0	100%	42

Rúmlega fjórðungur fyrirtækjanna var með erlent fólk sem starfaði einkum yfir háannatímamann hjá þeim en voru ekki hluti af almennri starfsemi fyrirtækisins. Þetta átti frekar við um fámennari fyrirtækin en þau stærri (sjá töflu 24).

**Tafla 24. Starfar erlent starfsfólk hjá ykkur einkum yfir háannatímamann eða er erlent starfsfólk að mestu leyti orðið hluti af almennri starfsemi fyrirtækisins?**

	Einkum starfandi á háannatíma	Eru hluti af almennri starfsemi fyrirtækisins	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	27,3	72,7	100%	99
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>				
Gisting	30,8	69,2	100%	52
Veitingastaður	22,8	77,2	100%	57
Afþreying	42,9	57,1	100%	21
Ferðaskrifstofa	40,0	60,0	100%	10
Hópbifreiðafyrirtæki	50,0	50,0	100%	2
Bílaleiga	40,0	60,0	100%	5
Flugfélag	0,0	100,0	100%	2
Annað	33,3	66,7	100%	6
<b>Fjöldi starfsmanna</b>				
1-7 starfsmenn	42,9	57,1	100%	14
8-24 starfsmenn	28,9	71,1	100%	38
25 eða fleiri starfsmenn	20,9	79,1	100%	43

Helmingur svarenda taldi aukinn fjölda erlendra starfsmanna hvorki hafa jákvæð né neikvæð áhrif á íslenska ferðaþjónustu, 40% taldi hann hafa jákvæð áhrif og 10% taldi áhrifin verða neikvæð (sjá nánar í töflu 25).

**Tafla 25. Telur þú að aukinn fjöldi erlendra starfsmanna hafi jákvæð eða neikvæð áhrif á íslenska ferðaþjónustu?**

	Mjög jákvæð áhrif	Frekar jákvæð áhrif	Hvorki jákvæð né neikvæð áhrif	Frekar neikvæð áhrif	Mjög neikvæð áhrif	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	18,0	21,0	51,0	10,0	0,0	100%	100
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>							
Gisting	15,4	21,2	53,8	9,6	0,0	100%	52
Veitingastaður	17,5	14,0	56,1	12,3	0,0	100%	57
Afþreying	22,7	22,7	45,5	9,1	0,0	100%	22
Ferðaskrifstofa	10,0	40,0	40,0	10,0	0,0	100%	10
Hópbifreiðafyrirtæki	0,0	50,0	50,0	0,0	0,0	100%	2
Bílaleiga	20,0	20,0	40,0	20,0	0,0	100%	5
Flugfélag	50,0	50,0	0,0	0,0	0,0	100%	2
Annað	0,0	14,3	57,1	28,6	0,0	100%	7
<b>Fjöldi starfsmanna</b>							
1-7 starfsmenn	28,6	21,4	42,9	7,1	0,0	100%	14
8-24 starfsmenn	13,2	34,2	36,8	15,8	0,0	100%	38
25 eða fleiri starfsmenn	18,2	11,4	63,6	6,8	0,0	100%	44

Hjá ríflega fjórðungi (28%) fyrirtækjanna er gert ráð fyrir að starfsmönnum verði sagt upp á næstunni og á það hvað helst við um fámennustu fyrirækin (sjá nánar í töflu 26).

**Tafla 26. Gerir fyrirtækið ráð fyrir að segja upp starfsmönnum í haust eða á næstu mánuðum?**

	Já	Nei	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	28,0	72,0	100%	93
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>				
Gisting	36,7	63,3	100%	49
Veitingastaður	24,5	75,5	100%	53
Afþreying	25,0	75,0	100%	20
Ferðaskrifstofa	11,1	88,9	100%	9
Hópbifreiðafyrirtæki	0,0	100,0	100%	1
Bílaleiga	40,0	60,0	100%	5
Flugfélag	100,0	0,0	100%	2
Annað	42,9	57,1	100%	7
<b>Fjöldi starfsmanna</b>				
1-7 starfsmenn	38,5	61,5	100%	13
8-24 starfsmenn	22,9	77,1	100%	35
25 eða fleiri starfsmenn	29,3	70,7	100%	41

Svarendur þeirra fyrirtækja þar sem séð var fram á uppsagnir starfsfólks var spurt hvort líklegra væri að erlendum eða íslenskum starfsmönnum verði sagt upp fyrst. Tæp 80% svarenda sagði jafn líklegt að erlendum og íslenskum starfsmönnum verði sagt upp og tæp 20% að líklegra væri að erlendum starfsmönnum verði sagt upp fyrst (sjá nánar í töflu 27).

**Tafla 27. Er líklegt að erlendum starfsmönnum verði sagt upp fyrst eða er líklegt að íslenskum starfsmönnum verði sagt upp fyrst?**

	Líklegt að erlendum starfsmönnum verði sagt upp fyrst	Líklegt að íslenskum starfsmönnum verði sagt upp fyrst	Jafn líklegt að erlendum og íslenskum starfsmönnum verði sagt upp	Samtals	Fjöldi
<b>Heild</b>	18,8	3,1	78,1	100%	32
<b>Starfsemi fyrirtækisins</b>					
Gisting	23,8	0,0	76,2	100%	21
Veitingastaður	18,8	0,0	81,3	100%	16
Afþreying	14,3	0,0	85,7	100%	7
Ferðaskrifstofa	50,0	0,0	50,0	100%	2
Hópbifreiðafyrirtæki	100,0	0,0	0,0	100%	1
Bílaleiga	0,0	50,0	50,0	100%	2
Flugfélag	50,0	0,0	50,0	100%	2
Annað	33,3	0,0	66,7	100%	3
<b>Fjöldi starfsmanna</b>					
1-7 starfsmenn	16,7	0,0	83,3	100%	6
8-24 starfsmenn	20,0	10,0	70,0	100%	10
25 eða fleiri starfsmenn	20,0	0,0	80,0	100%	15

Að síðustu voru svarendu spurðir hvort þeir vildu bæta einhverju við í lokin en þau svör eru að finna í töflu H í viðauka.

## VIÐAUKI

### **Tafla A. Hvaða starfsemi rekur fyrirtæki þitt? Nánari svör þeirra sem merktu við „annað“**

---

- Sögutengda ferðþjónustau
  - Fræðslu-og menningarstarfssemi
  - Bar, árshátíðir, leikfélagsaðstöðu og leigjum út sali til hinna ýmsu aðila.
  - Samgöngur
  - Siglingu á farþegabát
  - Útgáfu upplýsingaefnis
  - Gallery
  - Tjaldstæði
  - Veisluþjónustu
  - Viðburðir
  - Markaðsmál og útgáfa
  - Veidihús
  - Ráðgjöf og þjónustumælingar
  - Menningarfyrirtæki
  - Bókunarkerfi og þjónustu þar að lútandi
  - Útgáfa
  - Ferðþjónustu; sumarhúshv, sundlaug, golfv. rafst. hitav.
- 

### **Tafla B. Vilt þú bæta einhverju við að lokum? Svör þeirra sem ekki voru með erlenda starfsmenn þegar könnunin var gerð.**

---

- Mér finnst alveg sjálfsagt að ráða erlent starfsfólk. EN mér finnst það eiga að vera algjört skilyrði að starfsfólkið tali og skilji íslensku. Það er ekkert leiðinlegra en að geta ekki pantað sér kaffibolla á sínu eigin tungumáli í sínu eigin landi.
  - Höfum neyðst til að ráða erlenda starfsmenn en það hefur ekki gengið nógu vel.
  - Hef tvívegis haft erlendan starfsmann, annar stóð sig vel, hinn ekki.
  - Fyrirtækið sem ég svara fyrir starfar ekki eingöngu við ráðgjöf og rannsóknir í ferðþjónustu - heldur einnig í öðrum greinum.
  - Ferðþjónusta á Íslandi verður aldrei undirstöðuatvinnugrein í dreifbýli ef byggt verður á erlendu starfsfólki. Erlent sumarstarfsfólk myndar ekki kjölfestu fyrir búsetu annarra, því miður. Þ.a.l. að þversögn er fólgin í því að segja að efling ferðþjónustu sé mikilvæg fyrir byggð í dreifbýli þar sem þessi könnun mun væntanlega leiða í ljós að víðast hvar er mikil þörf fyrir erlent vinnuafli í ferðþjónustu.
-

**Tafla C. Hvað réð því að fyrirtækið ákvað að ráða til sín erlenda starfsmenn? Svör þeirra sem merktu við „Aðrar ástæður“.**

---

- Hann sótti um
  - Skiptinemi í bænum
  - Starfsemi mikil utan Íslands
  - Vegna skóla íslenskra unglunga
  - Persónulegar
  - Hentaði best í starfið
  - Viðkomandi búsettur á svæðinu
  - Skólafríð dagar ekki og við fáum eldri starfsmenn
- 

**Tafla D. Hverja af eftirfarandi ráðningaleiðum notaði fyrirtækið við ráðningu á erlendum starfsmönnum? Svör þeirra sem merktu við „Aðrar leiðir“.**

---

- Nord job
  - Nemendur v fagskóla sem tengjast greininni
  - Hafði góð meðmæli frá öðru hóteli á Íslandi
- 

**Tafla E. Hvaða störfum sinnir erlent starfsfólk aðallega hjá fyrirtækinu? Svör þeirra sem merktu við „Öðrum störfum“.**

---

- Um borð í farþegaskipi og ýmis störf
  - Bifreiðastjórn
  - Eldhús
  - Ferðaskrifstofustörf
  - Flugmenn, flugfreyjur, flugvirkjar ofl.
  - Verkefnastjórn í hvataferðadeild
  - Sumir í afgreiðslu/sölustörfum, aðrir í sérhæfðum störfum
  - Glasatýnsla og uppvask
  - Aðstoð í elhúsi
  - Planmennska, þjónusta vi v.v.
  - Markaðssetningu
  - Skrifstofustörf (almenn sölu og skipulagningarstörf)
  - Ritstörfum
  - Smurbrauð
  - Aðstoða kokk í eldhúsi
  - Flugmenn, flugfreyjur, viðhald, skrifstofustörf
-

**Tafla F. Hverja telur þú vera helstu kosti erlendra starfsmanna? Svör þeirra sem merktu við „Aðrir kostir“.**

---

- Sameina að kynnast landi og þjóð og vinnu á sama tíma
  - Jákvæðir og vinnusamir, finnst gaman í vinnunni
  - Tungumálakunnátta
  - Áhugasamir
  - Hætta ekki vinnu á miðju sumri vegna skóla
  - Góð menntun
  - Tala erlend tungumál
- 

**Tafla G. Hverja telur þú vera helstu galla erlendra starfsmanna? Svör þeirra sem merktu við „Aðrir gallar“.**

---

Vilja fara sér hægt  
Ólíkt í hugsun  
Ekki eins tryggir sem langtíma starfsmenn

---

**Tafla H. Vilt þú bæta einhverju við að lokum? Svör þeirra sem voru með erlenda starfsmenn þegar könnunin var gerð.**

---

- Það vantar algjörlega að huga að því að fagmenntun fyrir ferðaþjónustu er afar takmörkuð hér á landi þannig til þess að tryggja fagmennsku þarf að leita erlendis.
  - Allt okkar starfsfólk er ráðið í tímabundna vinnu yfir sumarmánuðina einungis 2 starfsmenn eru yfir veturinn.
  - Einn erlendur starfsmaður, ráðinn vegna sérstakrar menntunar á sviði ferðaþjónustu og reynslan af starfsmanninum er frábær auk þess sem hann auðgar mannlífið í fyrirtækinu okkar.
  - Einu Íslendingarnir í fyrirtækinu eru í stjórnunarstöðum.
  - Eitt stórt atriði: Íslendingar nenna ekki lengur að vinna aukavinnu og alls ekki að vinna á kvöldin og um helgar. Sérstaklega ekki unga fólkið sem er að alast upp í dag 15-18 ára.
  - Erfitt að manna með íslensku starfsfólki þar sem skólarnir byrja svo snemma á haustin og ferðaþjónusta er fram á haust. Einnig finnst of mörgum "hallærislegt" að fara út á land.
  - Erlendum farþegum finnst mjög áhugavert að hitta samlanda sína (ráðum mikið fólk af stærstu markaðssvæðum okkar) þegar það kemur til okkar og hefur mikinn áhuga á að heyra hvernig er að búa á landinu, hvað varð til þess að þau fluttu hingað o.s.frv. Það sem ýtti undir að við sóttum í meiri mæli í erlent starfsfólk fyrir utan hæfni þess (oft erfitt að finna gott starfsfólk með þessa sérþekkingu) var að við vorum orðin þreytt á 'leti' margra íslenskra starfsmanna.
  - Erum ekki að fylla upp með erlendum starfsmönnum - starfsemi okkar er mest erlendis, þannig að þetta er hluti af eðlilegri starfsemi félagsins.
  - Fyrirtækið vinnur í nánu samstarfi við þýska ferðaskrifstofu og til okkar er um 90% ferðamannanna þýskumælandi.
  - Hér er starfsemin einkum bundin við júní - ágúst og því alltaf um tímabundna ráðningu að ræða. Erlendir starfsmenn henta vel til að mæta aukinni (sífelld) til loka ágúst og í byrjun september. Lítt á ráðningu þessara aðila sem jákvæð menningarsamskipti milli þjóða og opni um leið ungu fólki frá Íslandi sömu möguleika.
  - Reynslan okkar af innlendu starfsfólki er að þau eru ekki áreiðanleg, þurfa alltaf "aðeins að skreppa" og eru aldrei sátt við launin. Því miður. Í viðbót vantar oft mikið þjónustulund. Því miður!!
  - Varðandi uppsagnir þá er stærstur hluti fólks ráðinn tímabundið, þ.a. frekar er um að ræða að ekki er ráðið inn í fyrir þá sem hætta.
  - Yfir vetrartímann eru 15 starfsmenn hjá fyrirtækinu. Ástæðan fyrir því að við segjum ekki upp fólki er sú að um tímabundna ráðningu skólafólks er að ræða yfir sumartímann. Krökkunum er ekki sagt upp heldur eru þeir "bara" ráðnir til loka ágúst eða um leið og skóli hefst.
  - Það er ekki hægt að segja "útlendinga" í einn flokk. Þetta eru margir og mismunandi einstaklingar sem eru metnir á þeirra eigin verðleikum, sama hvort þeir séu útlendingar, Íslendingar, ljóshærðir eða dökkhærðir.
  - Það er mest allt starfsfólk ráðið tímabundið þess vegna kemur ekki til uppsagna á haustin.
  - Það skal tekið fram að okkar fyrirtæki er aðalega með starfsemi yfir sumartíman þar sem við erum með ferðaþjónustu í Jökulfjörðum í eyðibyggd.
-