

Helsingborgs stads

Kompetensförsörjningsplan för besöksnäringen





Innehållsförteckning

Introduktion 3

Vad och varför 3

Hur 4

Omvärldsanalys 5

Framtidens behov 5

Dialoger 6

Nuvarande status och framtid 6

Restaurang, krog och café 6

Butik och handel 7

Hotell och turistboenden 8

Upplevelseföretag 9

Från teori till handling 10

Insatser och prioriterade roller 10

Efterfrågade kompetenser 10

Utbildning och samverkan 11

Utbildningsnivåer 12

Utbildningar inom besöksnäring 12

Grundskola 12

Gymnasial utbildning 12

Vuxenutbildning 13

Yrkeshögskola (YH) 13

Universitet 13

Källor 15

Källor

Avslutning 16

Följ vårt arbete och ta kontakt 17

Introduktion

Vad och varför

Helsingborgs stad har tagit fram kompetensförsörjningsplaner för att arbeta mer strategiskt och effektivt med kompetensförsörjning. Vi vill skapa förutsättningar för att stärka tillväxten i Helsingborg. Det innebär att vi tillsammans med prioriterade branscher kommer bredda perspektiven på kompetens och säkerställa tillgång till rätt kompetens för stadens tillväxt.

Arbetet med planerna ska

- förbättra matchningen mellan utbildningar och näringslivets behov
- öka utbildningarnas fyllnadsgrad
- stärka arbetsgivarnas engagemang och engagera fler företag.

Besöksnäringen är en viktig motor för Helsingborgs utveckling då den bidrar till sysselsättning, lokal stolthet, hållbar tillväxt och stadens attraktivitet som destination. För att säkerställa att branschen fortsätter att växa hållbart krävs ett strategiskt arbete med kompetensförsörjning. Demografiska förändringar, som en åldrande befolkning och färre i arbetsför ålder, påverkar tillgången på arbetskraft. Samtidigt förändras kompetensbehoven snabbt genom digitalisering, hållbarhetskrav och nya konsumtionsmönster. Det finns ett glapp mellan utbildningssystemet och branschens behov, vilket kräver bättre samverkan mellan stad, utbildningsaktörer och näringsliv.

Genom en kompetensförsörjningsplan skapar vi bättre förutsättningar för att attrahera, behålla och utveckla den kompetens som krävs för att möta framtidens behov. Planen är en del av stadens långsiktiga arbete för att stärka besöksnäringen som en hållbar tillväxtmotor – för invånare, företag och besökare.

Strategiskt samarbete för en attraktiv destination – från strategi till kompetensförsörjning

Helsingborgs stad har tillsammans med näringslivet tagit fram Älska Helsingborg. destinationsstrategin*, för att stärka stadens roll som destination.

Älska Helsingborg bygger på samverkan och hållbarhet, med målet att skapa en destination med själ, hjärta och driv.

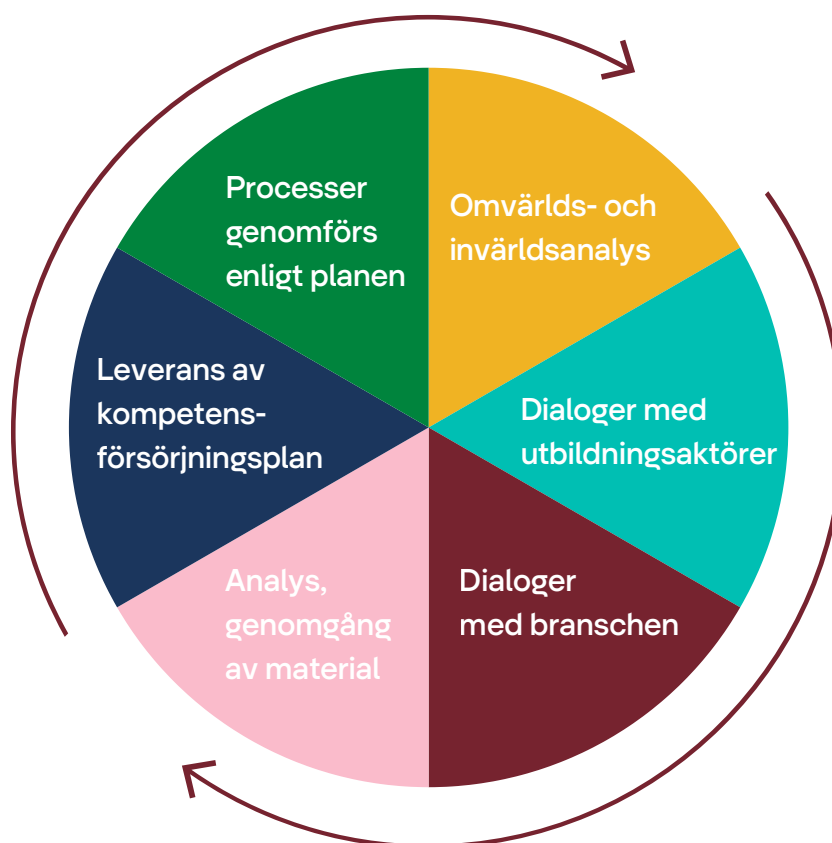
*Se källor på sida 15.

Introduktion

Hur

Planen utgår från en målsökande process som ska

- utforska och kvalitetssäkra utbildning utifrån arbetsmarknadens behov
- skapa intresse för utbildning och koppling till arbetslivet för elever
- möjliggöra inträde på arbetsmarknaden för de som står utanför.

**Vilka har deltagit i dialogerna och framtagandet av planen?**

För att identifiera nödvändiga behov har vi genomfört tre dialoger med hotell, turistboenden, restaurang, krogar, caféer, butiker och handel och upplevelseföretag samt genomfört enskilda intervjuer. Resultatet är denna kompetensförsörjningsplan som lyfter prioriterade kompetenser och yrkesroller samt förslag på insatser för att möta branschens behov nu och framåt.

Omvärldsanalys

Framtidens behov

Besöksnäringen står inför stora förändringar som påverkar framtidens kompetensbehov. Demografiska skiften, urbanisering, teknologisk utveckling, globalisering och klimatförändringar formar utvecklingen och ställer krav på omställning. En åldrande befolkning, färre unga i arbetsför ålder och ökade förväntningar på tillgänglighet och trygghet kräver nya lösningar och målgruppsanpassade tjänster.

AI, automatisering och digitalisering förändrar hur besökare planerar och upplever resor, samtidigt som arbetskraftsbehovet påverkas och skapar nya krav på kompetens. Hållbarhet blir en allt viktigare faktor för både besökare och arbetsgivare, vilket ställer krav på grön omställning med hållbara transporter och cirkulära koncept.

Urbanisering och förändrade konsumtionsmönster gör stadskärnan till en plats för upplevelser, möten och gemenskap snarare än enbart ärenden. För att attrahera både unga och äldre krävs kultur, mat, kreativitet och trygghet, vilket i sin tur påverkar kompetensbehovet inom service, kultur och turism.

Samtidigt råder kompetensbrist i branschen, särskilt inom servicenära yrken. Branschen har låg attraktivitet, otydliga karriärvägar och utmanande arbetsvillkor, vilket gör det svårt att rekrytera och behålla personal. För att möta framtidens behov krävs livslångt lärande, synliga och tydliga utvecklingsvägar, hållbara arbetsmiljöer, flerspråkig kommunikation och samarbete över gränser. Det gäller särskilt Öresundsregionen, där stark samverkan mellan stad, utbildningsaktörer och näringsliv blir avgörande.

Slutligen är livskvalitet en allt viktigare drivkraft för människor att välja var de vill bo och arbeta. Besöksnäringen har stor potential att bidra till detta genom att skapa en attraktiv stad med upplevelser, möten och stolthet.

Helsingborgs vision om att vara en skapande, pulserande, gemensam, global och balanserad stad år 2035 kräver att besöksnäringen rustas för framtiden med rätt kompetens, rätt förutsättningar och ett strategiskt helhetsgrepp.



Dialoger

Nuvarande status och framtid

Restaurang, krog och café

Strategiska utmaningar

Branschen står inför flera strategiska utmaningar, där bristen på kompetent restaurangpersonal, låg yrkesstolthet inom service och språkliga hinder påverkar både rekrytering och utveckling. Traditionella rekryteringskanaler ger låg träffsäkerhet samtidigt som hårda regelverk och ekonomiska utmaningar pressar verksamheterna. Rekryteringen riktas främst mot ungdomar men även erfarna kandidater lyfts som viktiga resurser. Efterfrågade kompetenser inkluderar digital förmåga, social kompetens och förståelse för hållbarhet och ledarskap.

Prioriterade yrkesroller

- Kock
- Kallskänka
- Servitör/servitris
- Bartender
- Diskare
- Barista
- HR-roller



Dialoger

Nuvarande status och framtid

Butik och handel

Strategiska utmaningar

Butiker i Helsingborg står inför flera strategiska utmaningar kopplade till kompetensförsörjning, digitalisering och samverkan. Rekrytering är en återkommande utmaning, där rätt inställning och serviceförmåga ofta väger tyngre än formell utbildning. Många butiksschefer upplever svårigheter att hitta personal som både vill utvecklas och passar in i butikens kundfokuserade miljö. Praktikanter och lärlingar ses som en viktig del av kompetensförsörjningen, men kräver tid och god handledning, något som ofta saknas i den dagliga verksamheten.

Digital kompetens blir allt viktigare, särskilt inom sociala medier, e-handel och AI. Flera butiker efterfrågar personal som kan skapa innehåll och nå ut till kunder digitalt, men upplever att det är svårt att hitta rätt kompetens. Samtidigt betonas vikten av att erbjuda en personlig kundupplevelse i butik, vilket kräver engagerad och serviceinriktad personal.

Prioriterade yrkesroller

- Butikssäljare
- Visual Merchandiser
- Barberare
- Inredningsansvarig
- Lagerpersonal

Dialoger

Nuvarande status och framtid

Hotell och turistboenden

Strategiska utmaningar

Branschen står inför flera strategiska utmaningar, där bristen på erfarna medarbetare, en låg status för serviceyrken och språkliga hinder påverkar både rekrytering och långsiktig kompetensutveckling. Konkurrens från Danmark och säsongsberoende anställningar försvårar ytterligare samtidigt som det finns ett utbildningsglapp. Rekryteringsinsatser riktas främst mot gymnasieungdomar, men även erfarna och utlandsfödda kandidater lyfts som viktiga resurser. Efterfrågade kompetenser inkluderar digital förmåga, självledarskap, språkkunskaper och ekonomisk förståelse, särskilt i ledande roller.

Prioriterade yrkesroller

- Receptionist
- Frukostvärd
- Städpersonal
- Platschef
- Konferensvärd
- HR-roller



Dialoger

Nuvarande status och framtid

Upplevelseföretag

Strategiska utmaningar

Upplevelseföretagen i Helsingborg står inför flera strategiska utmaningar som påverkar både kompetensförsörjningen och verksamhetsutvecklingen. En central utmaning är bristen på social kompetens och serviceförmåga hos unga, vilket påverkar kundbemötandet och arbetsgivarens möjlighet att bygga starka team. Samtidigt krävs ökad digital kompetens, särskilt inom AI och systemhantering, för att möta framtidens tekniska krav.

Rekrytering är en annan strategisk utmaning, där mindre företag ofta saknar resurser för att ta emot praktikanter och lärlingar. Det finns behov av samordnade insatser, gemensamma utbildningsplattformar och stödstrukturer för handledning. Föreningslivet och ideella aktörer lyfts fram som viktiga brobyggare, särskilt för att nå unga och nyanlända, för att skapa vägar in i arbetslivet.

Slutligen krävs ett ökat samarbete mellan företag, utbildningsaktörer och kommunen för att möta kompetensbehoven, skapa tryggare anställningsformer och stärka stadens attraktionskraft som upplevelsedestination.

Prioriterade yrkesroller

- Ljud- och ljus tekniker
- Eventkoordinator
- Servicevärd
- Biljettansvarig
- Tekniksupport

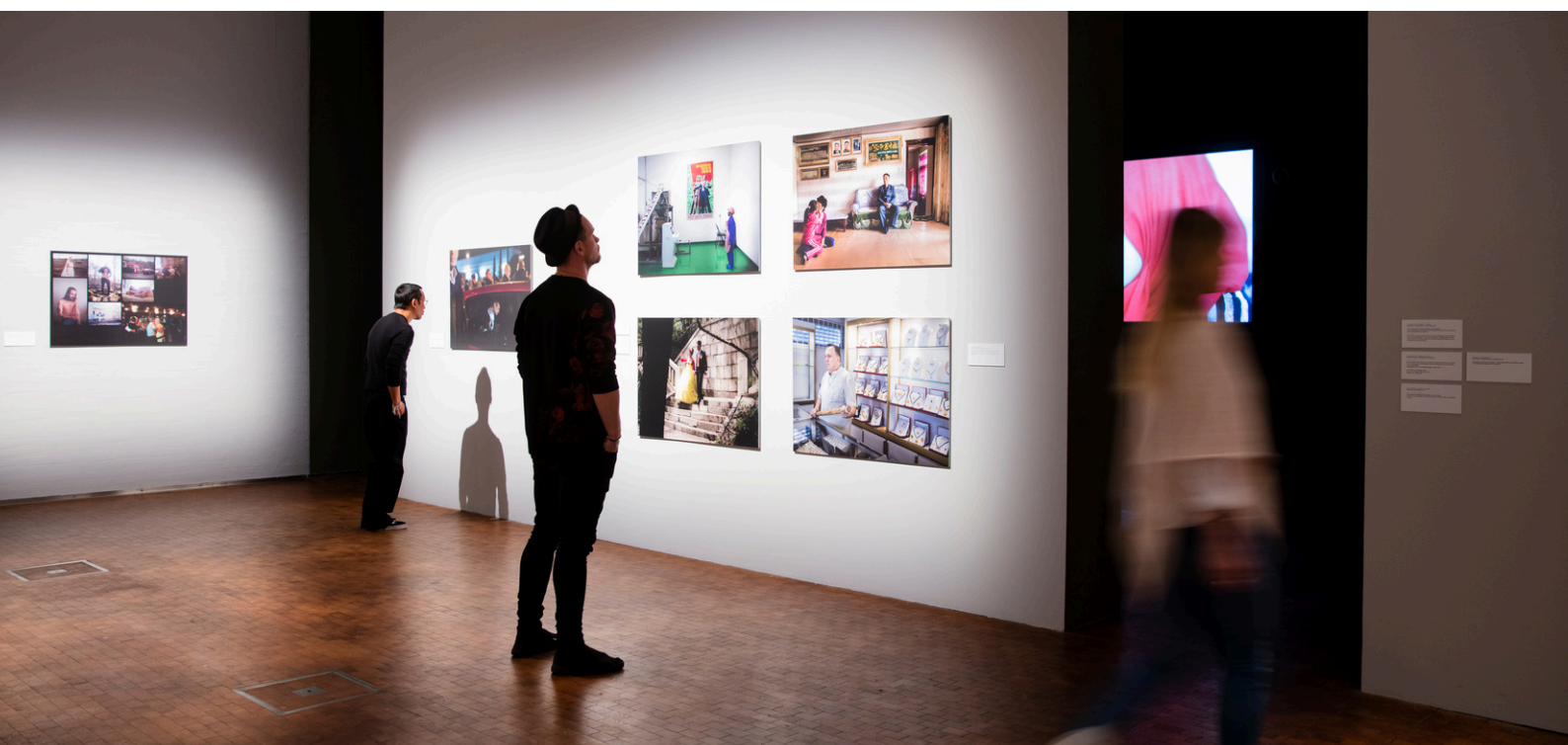
Från teori till handling

Insatser och prioriterade roller

Det går att identifiera flera gemensamma behov inom besöksnäringen i stort där butiker, serviceverksamheter och upplevelsebaserade aktörer ingår. Alla arbetar med att skapa starka kundupplevelser genom service, kommunikation och miljö, och påverkar dessutom varandras resultat genom bemötande, synlighet och samspel i stadsmiljön. Verksamheterna efterfrågar liknande kompetenser, särskilt inom social kompetens, digital förståelse och flexibilitet, vilket skapar goda förutsättningar för gemensamma insatser inom kompetensförsörjning.

Efterfrågade kompetenser

- **Service och bemötande** – social kompetens, kundkontakt, värdskap.
- **Teknisk förståelse** och **digital kompetens** – systemförståelse, AI
- **Språkkunskaper** – svenska, engelska, ibland arabiska och franska
- **Entreprenörskap** – särskilt inom mindre verksamheter
- **Projektledning** – från idé till genomförande, särskilt inom design och event
- **Kommunikation och marknad** – sociala medier, marknadsförare, kommunikatör, grafisk designer
- **Skiftledare/chef** – särskilt med kompetens inom hållbarhet, svinnhantering och arbetsledning



Från teori till handling

Utbildning och samverkan

Utifrån de efterfrågade kompetenserna och de pågående aktiviteterna som identifieras i kompetensförsörjningsplanen finns det ett antal områden som måste stärkas. Det som är tydligt är att kontakten och samarbetet mellan näringslivet, utbildningsaktörer och staden behöver utvecklas. Ett fördjupat samarbete krävs för att säkerställa att de insatser vi gör får efterfrågad effekt och leder till att branschen blir mer attraktiv och hållbar. Nedan finns exempel på aktiviteter som finns eller lyfts upp som möjliga samarbeten framåt. Här krävs ett gemensamt ansvar och handlingskraft för att se till att arbetsgivarna får den kompetens de behöver.

- Stärk samarbetet mellan restauranger och skolor – både på gymnasie- och grundskolenivå.
- Skapa prao- och praktikprogram med tydlig koppling till rekrytering.
- Låt företagare och förebilder besöka skolor för att inspirera och visa karriärvägar.
- Lyft fram framgångsberättelser och visa att det går att klättra i branschen. Stärk samarbetet mellan skolor och arbetsgivare (gäller både prao, praktik och mentor-skap).
- Skapa snabbspår och vidareutbildningar för till exempel kockar som vill bli köksmästare.
- Utveckla språkutbildningar med yrkesinriktning (till exempel i "restaurangspråk").
- Involvera branschen i utvecklingen av utbildningar och branschråd.



Utbildningsnivåer

Utbildningar inom besöksnäring

I Helsingborg finns utbildningar från gymnasienivå till universitet inom handel, service och besöksnäring. Utbildningarna ger kunskaper inom områden som försäljning, ekonomi, turism, ledarskap och kundservice.

Grundskola*

Alla elever i Helsingborgs stads skolor möter omvärlden och lär sig om arbetsmarknad, yrken och branscher under hela sin utbildning. Genom kunskap och samverkan mellan skola och arbetsliv rustas eleverna för framtiden. Tidiga insatser ökar intresset för yrkesprogrammen och möter behoven av kompetensförsörjning.

Följande insatser gör att grundskolelever får möta arbetslivet:

- Förskola till årskurs 3: studiebesök.
- Årskurs 4 till 6: studiebesök och SKAL, ett arbetssätt där elever möter företag genom aktiviteter med yrkesfokus och ämnesintegrering.
- Årskurs 7 till 9: prao, gymnasimässa, studiebesök och yrkesmässa där högstadies elever träffar företag från olika branscher för att få kunskap inför sina framtida vägval.

Gymnasial utbildning*

Gymnasieutbildningar med koppling till besöksnäringen i Helsingborg:

- Helsingborgs Lärlingsgymnasium – Försäljnings- och serviceprogrammet med fokus på försäljning, kundservice, logistik och marknadsföring.
- Drottning Blankas Gymnasieskola – Försäljnings- och serviceprogrammet med inriktningen entreprenörskap, kommunikation och internationell handel.
- Nicolaiskolan – Försäljnings- och serviceprogrammet med fokus på ekonomi, service och eget företagande.
- Thorén Business School – Ekonomiprogrammet med affärsinriktning med fokus på entreprenörskap, försäljning och affärsutveckling.
- Rönnowska skolan – Hotell och turism med service, turism, hotell, konferens och event samt restaurang och livsmedel med fokus på att skapa upplevelser för gäster genom mat och service.

*Se källor på sida 15.

Utbildningsnivåer

Vuxenutbildning*

Vuxenutbildning inom Familjen Helsingborg

- Certifierad lokalvårdare, med och utan språkstöd i Bjuv , Höganäs och Landskrona.
- Sjöcock i Helsingborg med matlagning ombord och koppling till besöksnäringen.
- Bagare, konditor och bagarassistent i Klippan och Helsingborg med fokus på bageri, konditori och kundservice.
- Kock, både med inriktning storkök och restaurang i Klippan, Båstad och Helsingborg.
- Köksbiträde och måltidsbiträde i Höganäs och Landskrona.
- Butikssäljare och säljare, i Klippan, Ängelholm och Bjuv.
- Försäljningkoordinator i Örkelljunga.

Yrkeshögskolan*

Inom Yrkeshögskolan (YH) erbjuds olika utbildningar som till exempel eventkoordinator, operativ ledare med inriktning revenue management samt TRAC turism och resekonsult. YH erbjuder även kortare kurser för kompetensutveckling.

Universitet*

Campus Helsingborg, Lunds universitet erbjuder service management som kandidatprogram med tre inriktningar. Dessa inkluderar kurser inom tjänsteperspektiv, organisation, ekonomi, marknadsföring och ledarskap.

De tre inriktningarna är:

- Hälsa med fokus på arbetsmiljö, personal och HR.
- Turism och hotell med fokus på besöksnäring och destinationsutveckling.
- Retail med fokus på handel och kundupplevelser.

Campus Helsingborg erbjuder också program på avancerad nivå.

*Se källor på sida 15.



Källor

Källor

Campus Helsingborg, Lunds universitet, har utbildningar för den som inte har pluggat tidigare och för den som vill fördjupa sina kunskaper. Läs mer på ch.lu.se.

Grundskola Helsingborgs stad: Läs mer om samverkan med grundskolan på ssa.helsingborg.se.

Gymnasieutbildning, Helsingborg: Läs mer om vilka gymnasieprogram som finns i Helsingborg på gymnasium.se/sok/helsingborg.

Vuxenutbildning och yrkesutbildningar på gymnasienivå: I samverkan med Familjen Helsingborg erbjuder 11 kommuner ett stort utbud av yrkesinriktad vuxenutbildning på gymnasial nivå. Läs mer om vilka utbildningar som finns på skanenvux.se/nv.

Yrkeshögskolan (YH): Yrkeshögskolan (YH) erbjuder praktiskt inriktade utbildningar som är direkt kopplade till arbetsmarknadens behov. Läs mer på yrkeshogskolan.se.

Destinationsstrategin Älska Helsingborg bygger på samverkan och hållbarhet, med målet att skapa en destination med själ, hjärta och driv. [Läs mer här](#).

Avslutning



Helsingborgs stad

Kompetensförsörjningsplan för
besöksnäringen.

Följ vårt arbete på Helsingborgs Näringslivs
Linkedin och Arbetsmarknadsförvaltningen
Helsingborgs Linkedin. Läs mer på webbsidan
[kompetensförsörjningsplan](#) eller skanna QR-
koden nedan.



På sidan hittar du även kontaktuppgifter om du
är intresserad av ett samarbete.

Bilderna i planen är från Helsingborgs stads
bildbanker.

