

VEGVÍSIR Í FERÐAÞJÓNUSTU

Október 2015



ÁTVINNUVEGA- OG
NÝSKÖPUNARRÁÐUNEYTIÐ



S A F

SAMANTEKT

Undanfarin ár hefur fjölgun ferðamanna verið langt umfram spár og væntingar eru um áframhaldandi vöxt greinarinnar. Til að stuðla að farsælli þróun í ferðaþjónustu á Íslandi tóku iðnaðar- og viðskiptaráðherra, sem jafnframt er ráðherra ferðamála, og Samtök ferðaþjónustunnar höndum saman um mótun stefnu í ferðaþjónustu til lengri tíma með áherslu á sjálfbæra þróun. Settur var á laggirnar stýrihópur og verkefnahópur sem unnu að gagnaöflun, greindu stöðuna og kynntu sér fyrirmyndir erlendis frá. Auk þess var fundað með um 1.000 manns vítt og breitt um landið.

Mikil sóknarfæri

Mikið er undir þar sem í ferðaþjónustu og uppbyggingu hennar felast mikil sóknarfæri samfélagsins til aukinnar hagsældar og jákvæðrar byggðapróunar. Ferðaþjónustan hefur átt stóran þátt í þeim hagvexti sem verið hefur á Íslandi undanfarin ár og á sama tíma skapað þúsundir nýrra starfa. Áætlað er að gjaldeyriskjör af greininni í heild muni aukast verulega; fari úr 350 milljörðum króna árið 2015 í meira en 620 milljarða 2020 og líklega yfir 1.000 milljarða árið 2030. Þetta eru gríðarlega háar fjárhæðir í ljósi þess að áætlaðar heildargjaldeyriskjör þjóðarinnar árið 2015 verða um 1.140 milljarðar króna.

Styrkja þarf undirstöður

Vinnan við stefnumótunina leiddi fljótt í ljós hversu veikar undirstöður eru fyrir mótun framtíðarstefnu í ferðaþjónustu á Íslandi. Áreiðanleg og alþjóðlega samanburðarhæf gögn og mælikvarða bráðvantar, ábyrgð er víða óljós, lagaumgjörðin er flókin og skipulag greinarnar óskýrt. Niðurstaða stýrihópsins var því að

horfa sérstaklega til forgangsverkefna næstu fimm ára, en þau snúa að því að leggja traustan grunn fyrir farsæla og sjálfbæra þróun ferðaþjónustunnar til framtíðar. Á næstu fimm árum verður fyrst og fremst lögð áhersla á verkefni sem stuðla að:

- Samhæfðri stýringu ferðamála
- Jákvæðri upplifun ferðamanna
- Áreiðanlegum gögnum
- Náttúruvernd
- Hæfni og gæðum
- Aukinni arðsemi
- Dreifingu ferðamanna

Stjórnstöð ferðamála

Á grundvelli samkomulags milli ríkisstjórnar Íslands, Sambands íslenskra sveitarfélaga og Samtaka ferðaþjónustunnar verður sett á laggirnar Stjórnstöð ferðamála sem mun starfa til ársloka 2020. Stjórnstöðin sér til þess að næstu fimm ár verði nýtt til að ráðast í þau verkefni sem nauðsynleg eru til að leggja þann trausta grunn sem kallað er eftir í íslenskri ferðaþjónustu. Hlutverk hennar er að samhæfa aðgerðir og útfæra leiðir í samvinnu við stjórnsýslu, sveitarfélög, stoðkerfi greinarinnar vítt og breitt um landið, greinina sjálfa og aðra hagsmunaaðila.

Traustur grunnur

Tækifærin eru svo sannarlega fyrir hendi en það skiptir miklu máli að halda rétt á spilunum. Með markvissri stjórn, heildstæðri nálgun, faglegum úrbótum, fjárfestingu í innviðum og sameinuðum kröftum getur ferðaþjónustan haldið áfram sókn sinni á traustum grunni í góðri sátt við samfélag, náttúru og aðrar atvinnugreinar.

VÖXTUR Í FERÐAÞJÓNUSTU

Samkvæmt Alþjóðaferðamálastofnuninni (UNWTO) voru ferðamenn á heimsvísu rúmlega 1,1 milljarður árið 2014. Rúmur helmingur þeirra sótti heim lönd í Evrópu eða um 580 milljónir, þar af komu um 70 milljónir til Norður-Evrópu og um ein milljón til Íslands. Ferðamenn til Íslands voru því um 0,2% þeirra sem lögðu leið sína til Evrópu og um 1,4% þeirra sem ferðuðust til Norður-Evrópu.

Um árabíl hefur fjölgun erlendra ferðamanna hér á landi verið langt umfram það sem gengur og gerist í heiminum. Umfjöllun um Ísland í erlendum miðlum, aukid sætaframboð, gengisþróun, samhent markaðsstarf og aðrir samverkandi þættir hafa skilað að meðaltali 22% fjölgun erlendra ferðamanna milli ára síðastliðin fimm ár, sem hefur verið fimmfalt meiri vöxtur en er á heimsvísu.

Alþjóðaferðamálastofnunin gerir ráð fyrir áframhaldandi vexti í fjölda ferðamanna í heiminum; að þeir verði um 1,4 milljarðar á árinu 2020 og um 1,8 milljarðar 2030.

Áfram er gert ráð fyrir að árlegur vöxtur ferðaþjónustunnar hér á landi verði meiri en sem nemur þróun á heimsvísu, m.a. vegna aukins áhuga á vetrar-, útivistar- og ævintýraferðamennsku og aukins áhuga á Íslandi sem áfangastað almennt.

Ferðaþjónustan hefur verið megindrífkraftur hagvaxtar á Íslandi frá árinu 2011 en frá þeim tíma hafa skipast um 8.000 störf í kjarnagreinum hennar. Áframhaldandi vöxtur greinarinnar felur í sér mikil tækifæri til hagsældar og jákvæðrar byggðapróunar á Íslandi.

Áætlaðar gjaldeyrstekjur þjóðarbúsins af ferðaþjónustu í heild sinni árið 2015 verða um 350 milljarðar króna¹.

Takist vel til mun greinin skila ríflega 620 milljörðum króna í gjaldeyrstekjur á árinu 2020 og yfir 1.000 milljörðum árið 2030.

Þetta eru umtalsverðar fjárhæðir en til samanburðar má geta þess að áætlaðar gjaldeyrstekjur þjóðarbúsins í heild á árinu 2015 verða um 1.140 milljarðar króna.

¹ Þá er tekið tillit til erlendra ferðamanna til og um Ísland sem og umsvifa íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja erlendis.

ÞAKKIR TIL ÞÁTTTAKENDA

Við gerð Vegvísis í ferðþjónustu var víða leitað fanga, utan lands sem innan og um 1.000 manns komu að þessari vinnu. Gögn voru metin og staða ferðþjónustunnar greind auk þess sem tekið var mið af reynslu ríkja á borð við Nýja-Sjáland, Skotland, Ástralíu og Kanada sem hafa verið í fararbroddi í þróun ferðþjónustu. Mestu máli skipti þó þátttaka almennings, ríkis og sveitarfélaga, stofnana hins opinbera, fyrirtækja í ferðþjónustu, félagasamtaka, fjármálafyrirtækja, þingmanna, fræðimanna og háskólasamfélagsins. Haldnir voru ríflega 50 fundir um land allt og var mikill samhljómur í áherslum þeirra aðila sem fundina sóttu. Öllu þessu fólki er þakkað fyrir sitt mikilvæga framlag.

Samvinna ráðuneytis og greinarinnar

Til að stuðla að farsælli þróun í ferðþjónustu á Íslandi tóku iðnaðar- og viðskiptaráðherra, sem jafnframt er ráðherra ferðamála, og Samtök ferðþjónustunnar höndum saman um mótun stefnu í ferðþjónustu til lengri tíma með áherslu á sjálfbæra þróun.

Í stýrihóp verkefnisins sátu Ragnheiður Elín Árnadóttir, iðnaðar- og viðskiptaráðherra, formaður, Grímur Sæmundsen, forstjóri og formaður Samtaka ferðþjónustunnar, Helga Árnadóttir, framkvæmdastjóri Samtaka ferðþjónustunnar og Ólöf Ýrr Atladóttir, ferðamálastjóri.

Í verkefnahóp voru ráðgjafarnir Guðfinna S. Bjarnadóttir og Vilhjálmur Kristjánsson frá LC Ráðgjöf, Helga Haraldsdóttir og Brynhildur Pálmarsdóttir frá atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, Helena Karlsdóttir frá Ferðamálastofu og Þorgeir Pálsson og Vilborg Helga Júlíusdóttir ráðgjafar, tilnefnd af Samtökum ferðþjónustunnar.

Fundir verkefnahóps voru haldnir víða um land, m.a.:

2014

- 10.11 Ýmsir hagsmunaaðilar
- 12.12 Markaðsstofur

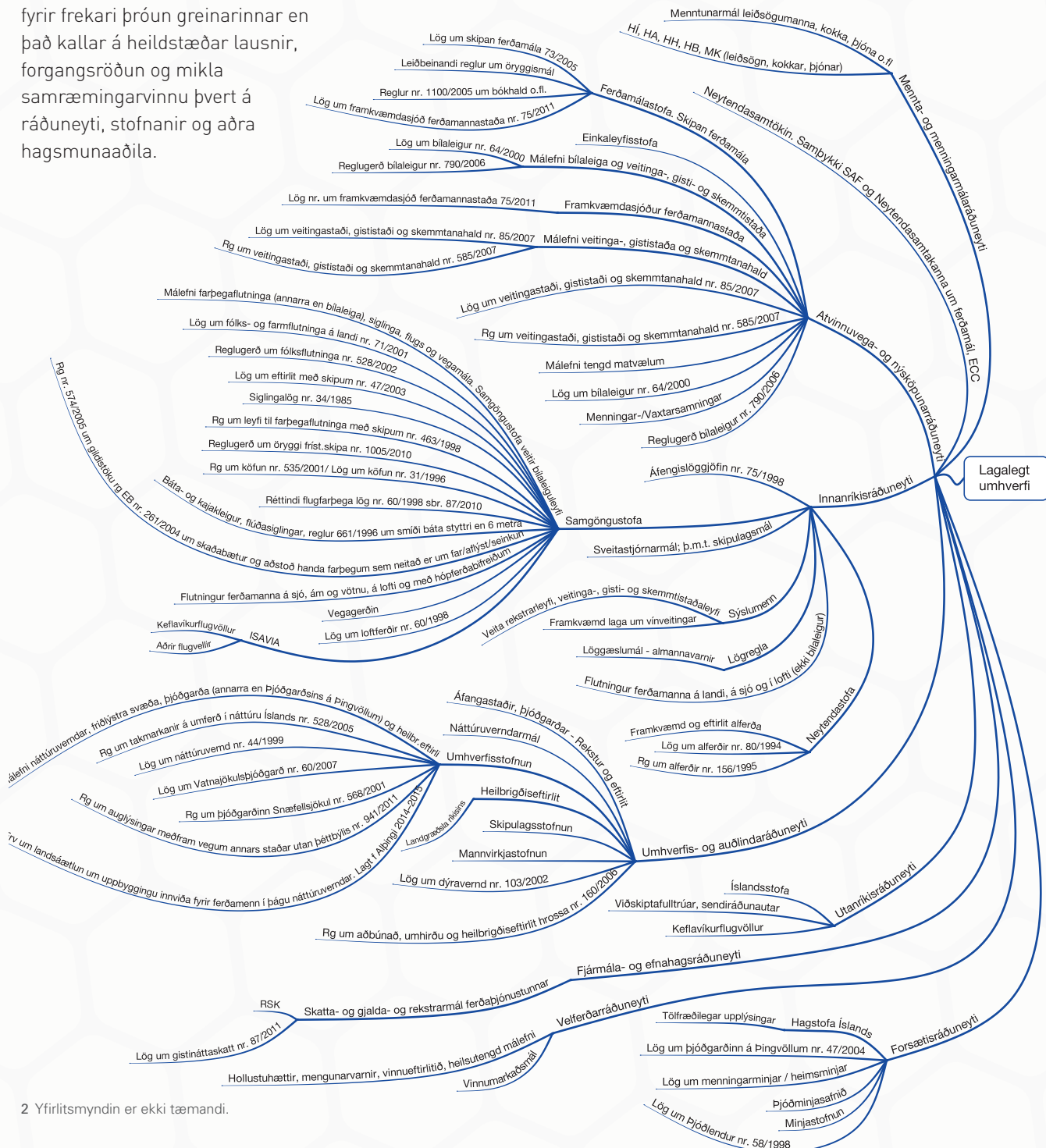
2015

- | | | |
|--|---|---|
| 08.01 Samráðsvettvangur um aukna hagsæld | 27.02 Opinn fundur á Austurlandi | 04.05 Ferðamálastofa |
| 19.01 Samtök ferðaþjónustunnar | 03.03 Opinn fundur í Reykjanesbæ | 06.05 Félag háskólamenntaðra ferðamálafræðinga |
| 22.01 Ferðamálastofa | 03.03 Fulltrúar frá Hagstofu | 06.05 Þingmenn Vinstri grænna |
| 22.01 Fulltrúar frá Ferðamálaklasa | 10.03 Samtök ferðaþjónustunnar | 13.05 Þingmenn Bjartrar framtíðar |
| 27.01 Fulltrúar frá innanríkisráðuneyti og undirstofnunum | 10.03 Opinn fundur á Akureyri | 15.05 Samtök ferðaþjónustunnar |
| 27.01 Fulltrúar frá umhverfis- og auðlindaráðuneyti og undirstofnunum | 11.03 Opinn fundur á Hólmavík | 19.05 Þingmenn Sjálfstæðisflokks |
| 29.01 Íslandsstofa | 12.03 Opinn fundur á Húsavík | 19.05 Aðalfundur ferðamálasamtaka höfuðborgarsvæðisins |
| 04.02 Ýmsir fræðimenn | 17.03 Opinn fundur í Borgarnesi | 20.05 Meet in Reykjavík |
| 05.02 Ferðamálasamtök Íslands | 17.03 Opinn fundur í Grundarfirði | 27.05 Markaðsstofur |
| 06.02 Ýmis hagsmunasamtök í atvinnulífinu | 18.03 Fyrirtæki í ferðaþjónustu | 04.06 Opinn fundur á Patreksfirði |
| 06.02 Samband íslenskra sveitarfélaga | 23.03 Fulltrúar úr Þingvallanefnd | 12.06 Opinn fundur á Ísafirði |
| 11.02 Fulltrúar ferða- og útivistarfélaga | 25.03 Opinn fundur á Hvammstanga | 16.06 Þingmenn Samfylkingar |
| 11.02 Fulltrúar ráðuneyta og sveitarfélaga | 08.04 Opinn fundur á vegum Höfuðborgarstofu | 19.08 Ráðherra umhverfis- og auðlindaráðuneytis og ráðuneytisstarfsmenn |
| 18.02 Hópur frá ýmsum opinberum aðilum og bönkum | 09.04 Ferðamálaráð | 03.09 Fulltrúar frá Sambandi íslenskra sveitarfélaga |
| 19.02 Samtök ferðaþjónustunnar | 21.04 Forsætisráðuneyti og fleiri | 14.09 Fulltrúar frá fjármála- og efnahagsráðuneyti |
| 26.02 Tryggingafélög | 21.04 Opinn fundur á Selfossi | 01.10 Fulltrúar frá forsætisráðuneyti |
| 26.02 Fulltrúar frá velferða- og félagsmálaráðuneyti og undirstofnunum | 21.04 Fundur um aðgangsstýringar og aðgengismál | |
| | 24.04 Rannsóknarmiðstöð ferðamála | |
| | 28.04 Starfsgreinaráð | |
| | 29.04 Opinn fundur á Höfn í Hornafirði | |

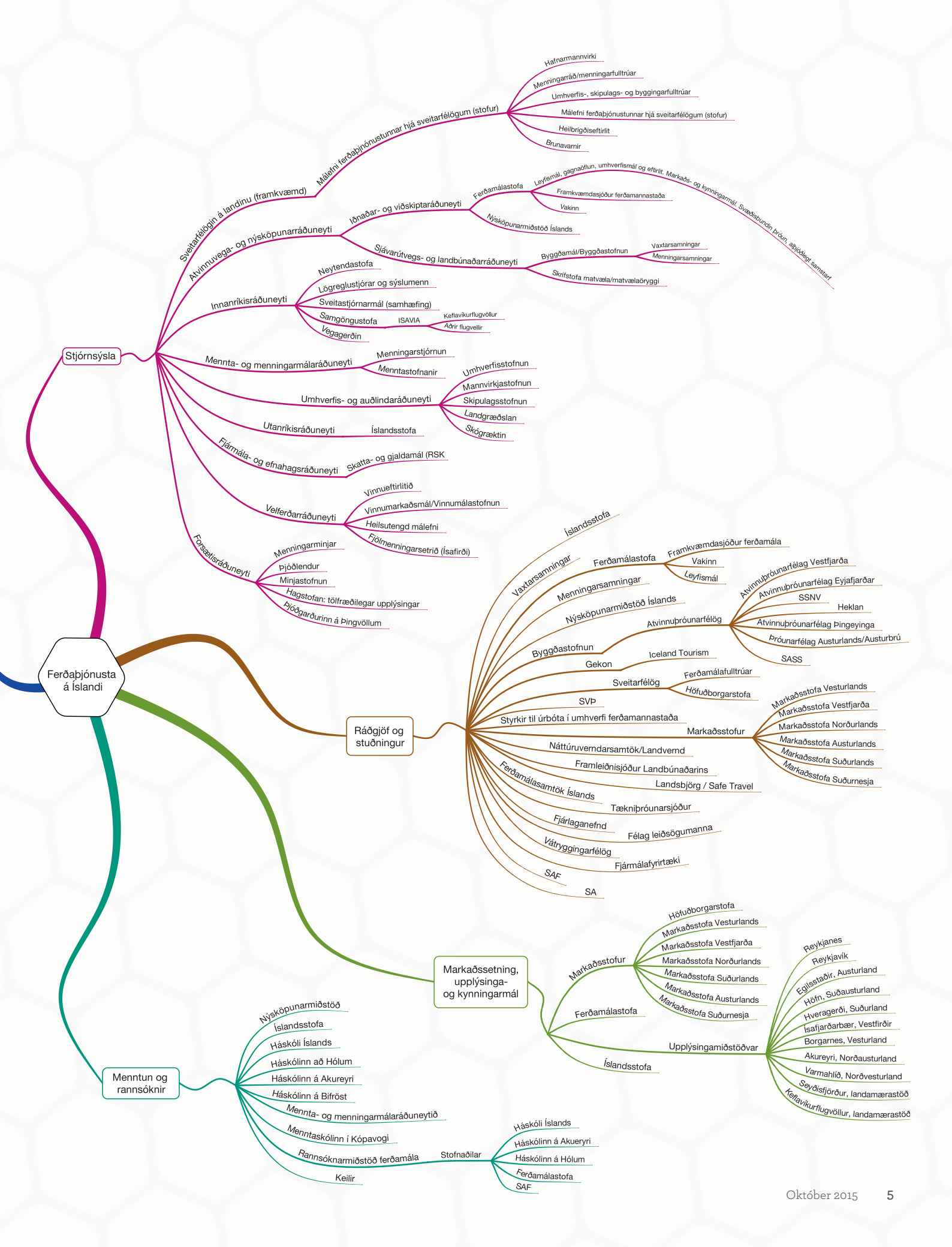
Auk þess átti verkefnastjórnin fjölmarga óformlega fundi með hinum ýmsu aðilum sem að ferðaþjónustu koma.

FLÓKINN VERULEIKI

Ferðapjónusta er í eðli sínu umfangsmikil. Ef skoðuð er mynd² af núverandi stöðu greinarinnar, sést að öll ráðuneyti koma að ferðapjónustu með einum eða öðrum hætti, lagaumgjörðin er flókin, ábyrgðin er víða óljós og skipulag greinarinnar óskýrt. Fjölmargar aðrar áskoranir blasa við m.a. í tengslum við umhverfisleg og félagsleg þolmörk, gæðamál og ýmsa efnahagslega þætti. Því er mikilvægasta verkefnið fram undan að treysta stöðirnar fyrir frekari þróun greinarinnar en það kallar á heildstæðar lausnir, forgangsröðun og mikla samræmingarvinnu þvert á ráðuneyti, stofnanir og aðra hagsmunaaðila.



2 Yfirlitsmyndin er ekki tæmandi.



TRAUSTUR GRUNNUR

Niðurstaða stýrihópsins var að leggja þyrfti traustan grunn fyrir farsæla og sjálfbæra þróun ferðaþjónustu á næstu fimm árum. Slíkur grunnur er forsenda þess að hægt sé að móta stefnu til lengri tíma. Ný Stjórnstöð ferðamála mun gegna lykilhlutverki í þessari vinnu.

Stjórnstöð ferðamála 2015–2020

Stjórnstöð ferðamála mun starfa til ársloka 2020. Í stjórn hennar sitja ráðherrar fjögurra helstu málaflokka sem tengjast ferðaþjónustunni, ásamt fjórum fulltrúum greinarinnar og tveimur fulltrúum sveitarfélaga.

Stjórnstöðin sér til þess að næstu fimm ár verði nýtt til að ráðast í þau verkefni sem nauðsynleg eru til að leggja þann trausta grunn sem kallað er eftir í íslenskri ferðaþjónustu. Hlutverk hennar er að samhæfa aðgerðir og útfæra leiðir í samvinnu við stjórnslu, sveitarfélög, stoðkerfi greinarinnar vítt og breitt um landið, greinina sjálfa og aðra hagsmunaaðila.

Umbætur í greininni

Áherslan í Vegvísi í ferðaþjónustu er á sjö lykilþætti, þeir eru: Samhæfing, jákvæð upplifun ferðamanna, áreiðanleg gögn, náttúruvernd, hæfni og gæði, aukin arðsemi og dreifing ferðamanna.

Augljóst er að verkefnið er gríðarlega umfangsmikið enda felur það m.a. í sér samhæfingu og einföldun stjórnkerfis, fjármögnun innviða, náttúruvernd, faglega uppbyggingu greinarinnar, gæðastarf og samhæfðar aðgerðir og því kallar það á aðkomu allra þeirra sem að ferðaþjónustu koma. Í því skyni hafa ríkisstjórn Íslands, Samtök ferðaþjónustunnar og Samband íslenskra sveitarfélaga gert með sér samkomulag um eflingu íslenskrar ferðaþjónustu til loka árs 2020.

Markmiðið er að traustur grunnur verði lagður á árunum 2015–2020 og í kjölfarið er horft til þess að umgjörð greinarinnar einkennist af öfluglu skipulagi sem er mikilvægt til þess að tækifærin í ferðaþjónustu verði vel nýtt. Til lengri tíma er stefnan að ferðaþjónusta á Íslandi verði til fyrirmyndar og að landið verði eftirsóknarverður og sjálfbær áfangastaður ferðamanna í sátt við land og þjóð.

Sú samhæfing sem hér er lögð til mun skila öflugu skipulagi í ferðaþjónustu, uppbyggingu innviða, auknum gæðum, náttúru- og minjavernd og dreifingu ferðamanna yfir árið og um allt landið. Á þeim grunni mun ferðaþjónustan þróast í sátt við land og þjóð og ferðamenn öðlast jákvæða upplifun sem einkennist af gestrisni og gæðum.

Verkefni næstu fimm ára

Næstu fimm ár verða helguð því að leggja traustan grunn til þess að ferðaþjónustan geti haldið áfram sókn sinni á traustum forsendum. Mörg þeirra landa sem hafa náð hvað lengst í að byggja upp farsæla og sjálfbæra ferðaþjónustu eiga það sameiginlegt að hafa komið á öflugum samstarfi þvert á ráðuneyti og stofnanir við að leggja traustan grunn í líkingu við það sem hér er kynnt.

Fram undan er flókið og margþætt verkefni og því er augljóst að forgangsröðun þarf að vera skýr á hverjum tíma. Að sama skapi er sveigjanleiki bráðnaudsynlegur enda greinin í örur vexti. Því er gert ráð fyrir að Stjórnstöð ferðamála meti stöðu greinarinnar við fjárlagagerð hvers árs 2016-2020. Í kjölfarið verði forgangsröðun verkefna endurskoðuð og verkefna- og fjárhagsáætlun sett fram fyrir komandi ár.

Horft til lengri tíma

Ef rétt er á málum haldið verður ferðaþjónustan sjálfbær og arðsöm atvinnugrein til framtíðar sem skilar þjóðarbúinu traustum gjaldeyris-tekjum og eykur hagsæld og lífsgæði á Íslandi. Framtíðarsýnin er björt og felur hún í sér eftirfarandi:

- Sátt ríkir um mikilvægi ferðaþjónustu sem undirstöðuatvinnugreinar.
- Ákvarðanatataka í ferðaþjónustu byggir á tímanlegum, áreiðanlegum og alþjóðlega samanburðarhæfum gögnum.
- Náttúran er helsta aðráttarafl íslenskrar ferðaþjónustu og markvisst er unnið að verndun hennar með álagsstýringu og sjálfbærni að leiðarljósi.
- Hæfni, gæði, eining og gott orðspor einkennir ferðaþjónustu á Íslandi.
- Ferðamenn mæla með Íslandi og upplifa hér einstaka gestrisni, gæði, þjónustu og ævintýri.
- Ferðaþjónustan er arðsöm atvinnugrein sem laðar til sín hæfa starfskrafta.
- Samgöngur þróast í takt við fjölgun ferðamanna.
- Ferðaþjónustan hefur eflst víða um land í góðri sátt við íbúa, náttúru og starfsfólk greinarinnar.
- Samhæfð stjórnsýsla vinnur vel með greininni við að ná árangri; samvinna skilar árangri.

MARKMIÐ OG MÆLIKVARÐAR

Áreiðanleg gögn eru ómissandi

Verulega skortir á tímanleg, áreiðanleg og alþjóðlega samanburðarhæf gögn um ferðaþjónustu hér á landi til grundvallar ákvörðunum og markmiðasetningu. Það er flókið að ná utan um trausta tölfræði í ferðaþjónustu en til eru góð fordæmi, m.a. Ástralía og Nýja-Sjáland, þar sem verið er að þróa leiðir til að halda til haga áreiðanlegum gögnum og tryggja stöðugar mælingar á stöðu atvinnugreinarinnar. Með því skapast skilyrði til raunhæfrar markmiðasetningar og viðeigandi eftirfylgni til að stuðla að árangri.

Ætlunin er að taka mið af reynslu og þekkingu þeirra þjóða sem fremst standa í þessu tilliti og tryggja að skýr markmið og mælingar á stöðu greinarinnar verði til staðar hverju sinni. Það er forsenda þess að árangur náist.

Hér eru sett fram markmið og lykilmælikvarðar sem horft verður til við að meta árangur og ávinning greinarinnar. Helstu markmiðin eru: jákvæð upplifun ferðamanna, aukin arðsemi, aukin dreifing ferðamanna og jákvæð viðhorf til greinarinnar. Hvert markmið á sér lykilmælikvarða en vegna skorts á áreiðanlegum gögnum eru ekki sett fram töluleg gildi að þessu sinni. Ætlunin er að gagnaöflun verði forgangsmál á árinu 2016. Þannig fáist þau grunnviðmið sem þarf til að setja töluleg markmið í framhaldinu og fylgja þeim eftir.

Jákvæð upplifun ferðamanna

- Meðmælaskor ferðamanna mælist hátt í samanburði við önnur lönd³.
- Hlutfall erlendra ferðamanna sem hafa heimsótt landið áður hækki (endurkomuhlutfall).

Aukin arðsemi

- Virðisauki í ferðaþjónustu skili sér í sífellt hærra framlagi til vergrar landsframleiðslu.
- Gjaldeyrstekjur aukist á hverja gistingu erlendra ferðamanna.
- Framleiðni starfa aukist.

Aukin dreifing ferðamanna

- Hærra hlutfall ferðamanna komi til landsins utan háannar.
- Hærra hlutfall gistingu erlendra ferðamanna, á hótelum og gistiheimilum á landsbyggðinni, verði utan háannatíma (júní-ágúst). Mælanlegt markmið um vöxt verði sett í hverjum landshluta m.v. stöðu á hverjum stað.

Jákvæð viðhorf til greinarinnar

- Viðhorf landsmanna til ferðaþjónustu mælist jákvætt.
- Hlutfall ánægðra starfsmanna mælist hátt.

³ Stefnit er að því að mæla svokallað Net Promoter Score sem er viðurkennd og alþjóðlega samanburðarhæf mæling á ánægju og jákvæðri upplifun ferðamanna.

FORGANGSMÁL Í VERKEFNAÁÆTLUN 2016-2017

*Forgangsmál verða endurskoðuð af
Stjórnstöð ferðamála á hverju ári*

- Ná utan um öran vöxt í greininni með Stjórnstöð ferðamála sem samhæfir aðgerðir og tryggir að forgangsmál fari í framkvæmd.
- Tryggja að áreiðanlegar, tímanlegar og alþjóðlega samanburðarhæfar mælingar gefi skýra mynd af stöðu greinarinnar á hverjum tíma.
- Setja mælanleg markmið út frá áreiðanlegum gögnum og fylgja þeim eftir til að ná sem bestum árangri.
- Vinna að mörkun (e. branding) Íslands sem áfangastaðar, skilgreina markhópa og markaðssetja í samræmi við það.
- Útfæra leiðir til að sveitarfélög hafi tekjur til að mæta kostnaði þeirra við uppbyggingu og rekstur áfangastaða ferðamanna sem lúta þeirra stjórn.
- Tryggja að samgönguáætlun taki mið af þörfum ferðaþjónustu og spám um áframhaldandi fjölgun ferðamanna.
- Tryggja að viðhald og uppbygging innviða flugsins verði í takt við fjölgun ferðamanna til landsins.
- Auka öryggi ferðamanna og forvarnir m.a. með samræmdri upplýsingagjöf og merkingum um allt land.
- Gera vandaðar stefnumótandi stjórnunaráætlanir fyrir ferðaþjónustuna í hverjum landshluta (Destination Management Plan, DMP).
- Velja „fyrirmyndarstaði“ í ferðaþjónustu sem eru þekktir sem slíkir bæði hér á landi og erlendis og hefjast handa við val og hönnun árið 2016.
- Gera ráð fyrir áfangastöðum ferðamanna í skipulagi sveitarfélaga og forgangsraða þeim í hverjum landshluta þar sem áhersla verður á að byggja upp aðstöðu fyrir ferðamenn.
- Ákveða hvaða áfangastaðir ferðamanna í hverjum landshluta þarfnast aðgangsstýringar og stýra umferð um þá með umhverfisleg og félagsleg þölmörk og öryggi ferðamanna að leiðarljósi.
- Greina þarfir fyrir heildstæðar úrbætur til að styðja við hæfni, gæði, fagmennsku og þekkingu innan ferðaþjónustunnar og vinna að skilvirkum leiðum til úrbóta.
- Gera áætlanir um mannafla- og þjálfunarpörf í ferðaþjónustu í öllum landshlutum.
- Koma á skilvirkri áhættustjórnun sem byggist á stöðugu áhættumati skv. bestu fyrirmyndum erlendis frá.
- Efla skrifstofu ferðamála í atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu.
- Vinna markvisst að leiðum til að fyrirbyggja svarta atvinnustarfsemi í greininni.
- Einfalda regluverk í ferðaþjónustu enn frekar ásamt því að innleiða eina gátt fyrir leyfisveitingar og gögn.

STJÓRNSTÖÐ FERÐAMÁLA

Tímabundið verkefni 2015-2020 til að treysta grunninn

Stjórn

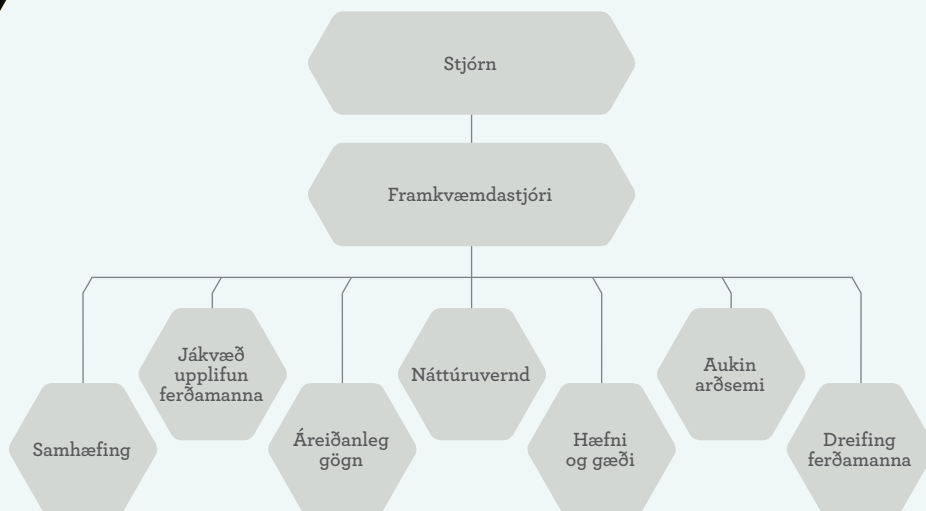
Hlutverk Stjórnstöðvar ferðamála er sem áður sagði að samhæfa aðgerðir og útfæra leiðir í samvinnu við stjórnvísu, sveitarfélög, stoðkerfi greinarinnar vítt og breitt um landið, greinina sjálfa og aðra hagsmunaaðila. Forsætisráðherra skipar í stjórn hennar. Iðnaðar- og viðskiptaráðherra, sem jafnframt er ráðherra ferðamála, er formaður. Einnig eiga fjármála- og efnahagsráðherra, umhverfis- og auðlindaráðherra og innanríkisráðherra sæti í stjórninni ásamt fjórum fulltrúum frá Samtökum ferðaþjónustunnar og tveimur fulltrúum frá Sambandi íslenskra sveitarfélaga.

Stjórnstöðin sér til þess að næstu fimm árin verði nýtt til þess að ráðast í þau verkefni sem nauðsynleg eru til að leggja þann trausta grunn sem kallað er eftir í íslenskri ferðaþjónustu m.a. með því að stuðla að fjármögnun aðgerða og samhæfa uppbyggingarstarfið.

Framkvæmdastjóri

Stjórnstöð ferðamála mun fylgja eftir Vegvísir í ferðaþjónustu og fá til liðs við sig framkvæmdastjóra sem kallar eftir starfskröftum bæði hérlendis og erlendis til að leysa þau forgangsmál sem aðkallandi eru í ferðaþjónustu á Íslandi.

Gert er ráð fyrir að Alþingi verði árlega gerð grein fyrir stöðu verkefna ferðamála, ásamt áherslum og forgangsriðun til framtíðar.



SJÖ ÁHERSLUÞÆTTIR Í STARFSEMI STJÓRNSTÖÐVAR 2015-2020

blaðsíður
12-13

Samhæfing

blaðsíður
14-15

Jákvæð upplifun ferðamanna

blaðsíður
16-17

Áreiðanleg gögn

blaðsíður
18-19

Náttúruvernd

blaðsíður
20-21

Hæfni og gæði

blaðsíður
22-23

Aukin arðsemi

blaðsíður
24-25

Dreifing ferðamanna

SAMHÆFING

Samhæfing og heildstæð nálgun er lykill að traustum grunni í ferðaþjónustu

Samkomulag um samhæfingu

Til að tryggja sem hagkvæmest rekstrarskilyrði og velgengni íslenskrar ferðaþjónustu í sátt við land og þjóð, þarf samhæfing, heildarsýn og eignarhald að vera þvert á ráðuneyti. Samkvæmt samkomulagi milli ríkisstjórnar Íslands, Samtaka ferðaþjónustunnar og Sambands íslenskra sveitarfélaga um eflingu íslenskrar ferðaþjónustu, sem undirritað var í október 2015, mun Stjórnstöð ferðamála samhæfa krafta ríkisstjórnarinnar, ferðaþjónustunnar og sveitarfélaganna við að innleiða Vegvísi í ferðaþjónustu.

Skilvirkari stjórnsýsla

Stjórnsýslan verður einfölduð og skilvirkni hennar aukin til að einfalda ferðaþjónustuaðilum reksturinn, m.a. með samhæfingu stofnana, einföldun verklags, einföldun og samræmingu laga og reglugerða og innleiðingu einnar gáttar fyrir leyfisveitingar og gögn. Einnig munu ferðamál fá aukið vægi innan atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins og hlutverk skrifstofu ferðamála verður skilgreint betur, m.a. í tengslum við stefnumótun, samræmt lagaumhverfi, fjármögnun og bætt starfsumhverfi greinarinnar.

Stjórnstöð ferðamála 2015–2020

Stjórnstöð ferðamála mun fá til liðs við sig framkvæmdastjóra til að samhæfa aðgerðir og fylgja eftir Vegvísi í ferðaþjónustu. Meðal annars þarf að sjá til þess að birt verði reglulega áreiðanleg gögn um stöðuna í greininni, framkvæmd forgangsverkefna verði samhæfð og eftirfylgni með markmiðum sinnt. Framkvæmdastjóri Stjórnstöðvar mun leita eftir samstarfi við aðra til að skilgreina leiðir til að ná sem bestum árangri. Unnið verður náið með forráðamönnum þeirra opinberu stofnana sem hafa með höndum málefni ferðaþjónustunnar, fulltrúum greinarinnar og öðrum hagsmunaaðilum. Stjórnstöð vinnur tillögur um forgangs-röðun aðgerða í tengslum við fjárlagagerð hvers árs, enda er gert ráð fyrir því að forgangsröðun verði í sífelldri endurskoðun.

Áhættustýring

Gert er ráð fyrir stöðugu mati á helstu áhættuþáttum í íslenskrar ferðaþjónustu. Dæmi um helstu áhættuþætti eru náttúruhamfarir, umhverfisáhætta, svört atvinnustarfsemi, orðspor, öryggismál, efnahagsmál, samspil greinarinnar og stjórnvalda, offjárffesting, lögbrot, upplýsingamál o.fl.

Aðgerðir 2015-2020 og væntingar um niðurstöður

Aðgerðir

Ábyrgð Væntingar um niðurstöður

Samkomulag hefur verið undirritað sem kveður á um Stjórnstöð ferðamála sem sameinar krafta ríkisstjórnar, Sambands íslenskra sveitarfélaga og Samtaka ferðaþjónustunnar til að hrinda forgangsverkefnum í framkvæmd og leggja traustan grunn fyrir farsæla og sjálfbæra ferðaþjónustu.

FOR

- Stjórnstöð ferðamála vinnur skv. samkomulagi sem endurspeglar heildarsýn, eignarhald og þverfaglega skuldbindingu opinberra aðila og greinarinnar um árangur í ferðaþjónustu sem skilar sér áþreifanlega í íslenski ferðaþjónustu.

Stjórnstöð ferðamála fylgi markmiðum og forgangsmálum eftir.

SF

- Stjórnstöð ferðamála er vettvangur til að fylgja markmiðum og forgangsmálum í ferðaþjónustu eftir en getur um leið brugðist við mikilvægum málum sem upp kunna að koma og taka þarf á í ört vaxandi grein og síbreytilegum aðstæðum.
- Skýr forgangsröðun og verkefnaáætlun í ferðaþjónustu liggur fyrir hverju sinni og virkt samstarf er þvert á opinbera aðila, stofnanir og ferðaþjónustuaðila.

Skrifstofa ferðamála í ANR verði eflld og unnið að eflingu stjórnarsýslunnar.

ANR
SF

- Skrifstofa ferðamála í ANR hefur eflst og hefur vel skilgreint hlutverk m.a. í tengslum við stefnumótun, lagaumhverfi, fjármögnun og bætt starfsumhverfi greinarinnar.
- Áfram er unnið að umbótum í stjórnarsýslunni m.a. með einföldun laga og reglugerða, samhæfingu verkferla og innleiðingu einnar gáttar fyrir leyfisveitingar og gögn.

Skilvirkri áhættustjórnun verði komið á sem og eftirliti með skattsvikum og svartri atvinnustarfsemi.

SF

- Áhættumat er virkt í greininni og því er fylgt eftir með áhættustýringu.
- Dregið hefur verulega úr svartri atvinnustarfsemi í ferðaþjónustu.

ANR Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið FOR Forsætisráðuneytið SF Stjórnstöð ferðamála

JÁKVÆÐ UPPLIFUN FERÐAMANNA

Ánægðir ferðamenn og ánægð þjóð

Innleiðing Vegvísis í öllum landshlutum

Það er lykilatriði að horfa til uppbyggingar ferðaþjónustu um allt land m.a. með tilkomu stefnumótandi stjórnunaráætlana fyrir ferðaþjónustuna í hverjum landshluta. Stjórnstöð ferðamála mun útfæra samkomulag um innleiðingu Vegvísis í ferðaþjónustu sem fyrir-tæki og hagsmunaaðilar í hverjum landshluta koma að og geta sameinast um. Samkomulagið mun leggja áherslu á aðgerðir sem stuðla að gestrisni, góðri þjónustu við ferðamenn og jákvæðri upplifun þeirra. Sérstaklega verði hugað að því að tryggja áfram jákvæð viðhorf heimamanna til atvinnu-greinarinnar m.a. með virku samráði.

Upplýsingagjöf og samskipti við ferðamenn

Áfram verði unnið að því að skilgreina leiðir til að bæta upplýsingagjöf til ferðamanna um allt land með áherslu á rafrænar lausnir og leiðar-merkingar. Unnið verði markvisst að því að bæta upplýsingagjöf og hugað sérstaklega að því hvernig megi ná sambandi við ferðamenn áður en til ferðar kemur, við komu þeirra til landsins og meðan á dvöl þeirra stendur.

Öryggi ferðamanna

Markvisst verði metnar leiðir til að draga úr slysum og óhöppum meðal innlendra og erlendra ferðamanna og auka öryggi þeirra í samvinnu lögregluþyrvalda, Landsbjargar og Samtaka ferðaþjónustunnar. Sérstök áhersla verði lögð á markvisst forvarnarstarf, sem felst m.a. í því að skilgreina hættur, setja reglur og öryggistakmarkanir og stýra aðgengi ferðamanna á stöðum þar sem ætla má að öryggi þeirra geti verið ógnað. Þá verði merkingar og leiðbeiningar samræmdar og verði bæði á íslensku og ensku og jafnvel fleiri tungumálum.

Aðgerðir 2015-2020 og væntingar um niðurstöður

Aðgerðir

Ábyrgð Væntingar um niðurstöður

Stjórnstöð ferðamála og hagsmunaaðilar í hverjum landshluta gera samkomulag um innleiðingu Vegvísis í ferðaþjónustu með áherslu á þjónustu við ferðamenn.

SF
SAF

- Í hverjum landshluta er unnið eftir samkomulagi um að leggja áherslu á þjónustu við ferðamenn, jákvæða upplifun þeirra og sátt milli atvinnugreinarinnar og heimamanna. Framtíðarsýn um jákvæða upplifun ferðamanna og þjónustu við þá í hverjum landshluta er skýr.
- Ferðaþjónusta á Íslandi einkennist af jákvæðri upplifun ferðamanna, gestrisni, þjónustulund og gæðum.

Upplýsingagjöf til ferðamanna um allt land verði bætt með áherslu á rafrænar lausnir og betri leiðarmerkingar sem eru samræmdar á landsvísu.

SF
ANR

- Ferðamenn telja upplýsingagjöf vera góða og að hún nýtist vel á ferð þeirra um landið.
- Fljótlegt er að koma skilaboðum til ferðamanna á íslensku, ensku og mögulega fleiri tungumálum.

Öryggi ferðamanna verði aukið með markvissu forvarnarstarfi, samræmdum merkingum og stýrðu aðgengi ferðamanna í samvinnu lögregluþyrvalda, Landsbjargar og ferðaþjónustunnar.

IRR
SF

- Dregið hefur úr ferðatengdum slysum og kostnaði við óhöpp og slys.
- Leiðarmerkingar eru samhæfðar í anda bestu alþjóðlegrar þekkingar og reynslu og auðvelt er að fylgja þeim.

ANR Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið IRR Innanríkisráðuneytið SAF Samtök ferðaþjónustunnar SF Stjórnstöð ferðamála

ÁREIÐANLEG GÖGN

Gögn eru grunnur að markvissum ákvörðunum

Ein mikilvægasta aðgerðin til eflingar ferðaþjónustu á Íslandi er að safna tímanlegum, áreiðanlegum og alþjóðlega samanburðarhæfum gögnum til grundvallar ákvarðanatöku og markmiðasetningu í greininni. Lagt er til að mælingar og gögn um íslenska ferðaþjónustu verði uppfærð tímanlega og birt miðlægt skv. bestu erlendu fyrirmyndum. Einnig má líta til sjávarútvegs og annarra atvinnugreina sem hafa náð langt í að nýta gögn til grundvallar ákvörðunum og markmiðum. Tryggt verði að ferðaþjónustureikningar (e. Tourism Satellite Accounts) verði áfram unnir árlega og sem hluti þjóðhagsreikninga.

Markmið

Mikilvægt er að markmið í ferðaþjónustu byggja á áreiðanlegum mælingum á núverandi stöðu. Lykilmælikvarðar og leiðir til að meta árangur verði m.a. skilgreind í tengslum við markmið um jákvæða upplifun ferðamanna, aukna arðsemi greinarinnar, betri dreifingu ferðamanna og jákvæð viðhorf til greinarinnar. Skilgreindir hafa verið lykilmælikvarðar sem nýttir verða til að fylgja markmiðum í ferðaþjónustu eftir. Eins og fram hefur komið eru ekki sett fram töluleg gildi í tengslum við þessa lykilmælikvarða. Söfnun áreiðanlegra gagna þarf að vera forgangsmál á árinu 2016 svo hægt sé að setja raunhæf töluleg markmið og fylgja þeim eftir.

Rannsóknir og nýsköpun

Rannsóknir verði eflaðar og sett fram sérstök áætlun tengd rannsóknunum í ferðaþjónustu út frá þörfum ferðaþjónustunnar, hagnýtingu niðurstaðna og alþjóðlegum viðmiðum. Ennfremur verði metnar leiðir til að styðja við nýsköpun og þróunarstarf í greininni.



Aðgerðir 2015-2020 og væntingar um niðurstöður

Aðgerðir

Ábyrgð Væntingar um niðurstöður

Gögn sem skipta máli fyrir ferðaþjónustuna verði uppfærð reglulega, þau verði tímanleg, aðgengileg og birt miðlægt. Þá verði ferðaþjónustureikningar (e. Tourism Satellite Accounts) áfram unnir árlega og sem hluti þjóðhagsreikninga.

SF
ANR

- Ákvarðanatöku í ferðaþjónustu byggist á tímanlegum, alþjóðlega samanburðarhæfum og áreiðanlegum gögnum. Tekið hefur verið mið af reynslu og þekkingu þeirra þjóða sem náð hafa árangri í að birta tímanleg gögn sem byggja má á.
- Ferðaþjónustureikningar eru gerðir árlega og nýtast til ákvarðanatöku bæði í stjórnsýslu og rekstri ferðaþjónustufyrirtækja.
- Talnagögn sem varða ferðaþjónustuna eru aðgengileg á einum stað og uppfærð reglulega.

Mælanleg markmið verði sett í ferðaþjónustu, miðað við áreiðanlegar mælingar á núverandi stöðu og þeim fylgt markvisst eftir.

SF

- Mælanleg og tölusett markmið sem eru sett á hverju ári byggja á áreiðanlegri greiningu á stöðu ferðamála hverju sinni. Tíðar mælingar stuðla jafnóðum að eftirfylgni við þau markmið sem unnið er að hverju sinni.

Rannsóknir verði efldar og aukin áhersla verði lögð á nýsköpun í greininni.

SF

- Öflugar rannsóknir, aukin þekking og skilningur á greininni styður við stefnumótun og ákvarðanatöku.
- Aukinn stuðningur er við þróunarstarf og nýsköpun í greininni.

ANR Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið SF Stjórnstöð ferðamála

NÁTTÚRUVERND

Náttúran er helsta aðdráttaraflið í íslenskri ferðabjónustu

Þjóðgarðar, önnur friðlýst svæði og þjóðlendur á einni hendi

Lagt er til að þjóðgarðar, önnur friðlýst svæði og þjóðlendur verði á einni hendi innan stjórnkerfisins, í stað þess að heyra undir þrjár stofnanir eins og nú er. Markmiðið er að tryggja skilvirka stjórnsýslu, tryggja að náttúruverndarsjónarmið njóti sín, skerpa á rekstrarforsendum, skapa sameiginlegt yfirbragð gagnvart gestum í náttúru Íslands og bæta upplifun ferðamanna. Þó verði tryggt að þinghelgi Þingvalla verði áfram í umsjón Alþingis.

Leitað verði leiða til að ferðabjónustuaðilar sem nýta þessar þjóðarauðlindir í atvinnuskyni starfi í anda skilgreininga Alþjóðaferðamálastofnunarinnar um sjálfbæra ferðabjónustu og leiðbeininga Alþjóðanáttúruverndarsamtakanna (IUCN) um ferðamennsku á friðlýstum svæðum. Efla þarf samstarf náttúruverndaryfirvalda og ferðabjónustuaðila til þess að samhæfa vinnubrögð og styrkja áherslur um mikilvægi umhverfissjónarmiða.

Áfangastaðir í íslenskri náttúru

Áfangastaðir ferðamanna verði skilgreindir í aðal- skipulagi sveitarfélaga samkvæmt leiðbeiningum skipulagsyfirvalda. Lagt er til að heimildir til innheimtu þjónustugjalda verði nýttar á áfangastöðum þar sem við á, þannig að greitt verði fyrir virðisaukandi þjónustu. Á áfangastöðum um allt land verði hugað að náttúru- og minjavernd, sjálfbærni áfangastaða, þjónustu, landvörslu, viðhaldi og uppbyggingu sem fellur vel að landslagi sbr. frumvarp umhverfis- og auðlindaráðherra um uppbyggingu innviða. Ef gögn benda til að ferðamannasvæði nálgist þölmörk er lagt til að umferð ferðamanna verði stýrt þar sem við á, til að vernda náttúru og minjar, til að dreifa álagi og með hliðsjón af öryggissjónarmiðum.

Í því skyni verði greindar leiðir til að takmarka aðgang þar sem þörf krefur, dreifa umferð í tíma og skilgreina stefnu í aðgangsmálum á hverju svæði, m.a. til að tryggja aðgengi fyrir alla þar sem við á. Lagt er til að Framkvæmdasjóður ferðamannastaða fái breytt hlutverk og vinni einkum með einkaaðilum og sveitarfélögum við að fjármagna uppbyggingu áfangastaða. Jafnframt þarf að tryggja fjármögnun uppbyggingar á áfangastöðum ferðamanna í eigu og umsjón ríkisins.

Unnið að úrbótum á öllum helstu svæðum og skilgreindir verði fyrirmyndarstaðir

Unnið verði að nauðsynlegum úrbótum á öllum helstu svæðum í íslenskri náttúru sem eru undir álagi af völdum ferðamennsku. Markmiðið er að árið 2020 hafi nauðsynlegar úrbætur orðið á öllum helstu álagsstöðum í náttúrunni. Einnig er lagt til að skilgreindir verði nokkrir áfangastaðir ferðamanna sem fyrirmyndarstaðir, þeim forgangsraðað og markvisst unnið að uppbyggingu þeirra m.t.t. náttúru- og minjaverndar og sjálfbærrar þróunar umhverfis og ferðabjónustu. Nýttar verði bestu alþjóðlegu fyrirmyndir og hugvit við hönnun og uppbyggingu á þessum stöðum, ekki síst með það í huga að komandi kynslóðir geti notið þeirra. Hafist verði strax handa við val á fyrirmyndarstöðum á árinu 2016. Markmiðið er að fyrirmyndarstaðir í ferðabjónustu byggist markvisst upp og verði þekktir sem slíkir bæði hér á landi og um allan heim. Sambærilegir áfangastaðir hafa byggst upp víða og má þar nefna Tongariro og Fiordland þjóðgarðana á Nýja-Sjálandi sem báðir eru á heimsminjaskrá UNESCO. Þá getur „UNESCO World Heritage and Sustainable Tourism Programme“ verið góður vettvangur til að nálgast ráðleggingar um uppbyggingu fyrirmyndarstaða.

Aðgerðir 2015-2020 og væntingar um niðurstöður

Aðgerðir

Ábyrgð Væntingar um niðurstöður

Þjóðgarðar, friðlýst svæði og þjóðlendur séu á einni hendi og markvisst verði unnið að náttúruvernd og uppbyggingu í anda skilgreininga á sjálfbærni áfangastaða. Þá verði samstarf náttúruverndaryfirvalda og ferðaþjónustuaðila eftl til að styrkja áherslur um mikilvægi umhverfissjónarmiða.

FOR
UAR
ANR
SF

- Góð yfirsýn, samræming og góður árangur næst í náttúru- og minjavernd á svæðum sem heyra undir ríkið.
- Áhersla á sjálfbærni stuðlar að því að komandi kynslóðir munu njóta svæða í almannaeigu um ókomin ár.
- Verndar- og sjálfbærnisjónarmið liggja til grundvallar uppbyggingu aðstöðu sem fellur vel að landslagi og gott viðhald er á svæðum í almannaeigu. Framkvæmdir byggja á bestu fyrirmyndum hverju sinni og taka mið af umhverfissjónarmiðum, minjavernd og stefnumótun í mannvirkjagerð.

Framkvæmdasjóður ferðamannastaða verði áfram starfræktur og hlutverk hans endurskoðað þannig að sjóðurinn nýtist við uppbyggingu á aðstöðu í eigu sveitarfélaga og einkaaðila. Einnig verði tryggð fjármögnun til uppbyggingar á áfangastöðum ferðamanna í eigu og umsjón ríkisins.

ANR
UAR
SF

- Unnið er eftir landsáætlun um uppbyggingu innviða fyrir ferðamenn til verndar náttúru og menningarsögulegum minjum (sbr. frumvarp umhverfis- og auðlindaráðherra) þar sem uppbygging er skipulögð og verkefnum forgangsraðað til lengri og skemmri tíma.
- Fjármunir Framkvæmdasjóðs ferðamannastaða nýtast til náttúru- og minjaverndar á áfangastöðum ferðamanna og hafa flýtt fyrir uppbyggingu á nauðsynlegri aðstöðu og þjónustu á forgangsstöðum áfangastöðum í eigu sveitarfélaga og einkaaðila.
- Umhverfissjónarmið og bestu fyrirmyndir um hönnun í náttúru Íslands liggja til grundvallar uppbyggingu áfangastaða ferðamanna víða um land, m.a. á hreinlætisaðstöðu, bílastæðum og aðstöðu fyrir ferðamenn sem fellur vel að landslagi.

Áfangastaðir ferðamanna verði skipulagðir í hverjum landshluta innan stefnumótandi stjórnunaráætlanana og þjónustugjöld innheimt þar sem við á og þar sem virðisaukandi þjónusta er í boði. Gert er ráð fyrir því að þjónustugjöldin renni m.a. til náttúru- og minjaverndar og frekari uppbyggingar áfangastaða.

ANR
UAR
SUL
SF

- Sveitarfélög hafa gert ráð fyrir áfangastöðum ferðamanna í skipulagi og tekið m.a. á verndun náttúru og minja, hreinlætismálum, aðstöðu og viðhaldi, öryggismálum, forvörnum, aðgengi og stýringu þar sem við á auk merkinga og upplýsingagjafar.
- Áfangastaðir þar sem þjónusta og aðstaða er til staðar fá fé í gegnum þjónustugjöld sem nýtast til uppbyggingar.
- Aðstaða og þjónusta fyrir ferðamenn batnar til muna ár frá ári á áfangastöðum vítt og breitt um landið, m.a. hreinlætisaðstaða og öryggisvarnir. Náttúruvernd og verndun minja og landslags eru í forgangi.

Fyrirmyndarstaðir í ferðaþjónustu verði skilgreindir og undirbúningur fyrir hönnun og uppbyggingu þeirra verði skv. bestu erlendu fyrirmyndum.

ANR
UAR
SF

- Markvisst hafa byggst upp svokallaðir fyrirmyndarstaðir sem eru þekktir bæði hér á landi og erlendis. Framúrskarandi hönnun og uppbygging einkennir þessa fyrirmyndarstaði þannig að nýjar kynslóðir munu njóta þeirra um ókomin ár.

ANR Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið FOR Forsætisráðuneytið SF Stjórnstöð ferðamála
SUL Sveitarfélög, umsjónarmenn eða landeigendur UAR Umhverfis- og auðlindaráðuneytið

HÆFNI OG GÆÐI

Aukin áhersla á menntun, starfsþjálfun og gæði mun skila árangri

Gæðastarf og Vakinn

Sameiginlegt markmið opinberra aðila, ferðaþjónustufyrirtækja og stoðkerfis ferðaþjónustu í hverjum landshluta verði að ná árangri í gæðamálum. Til þess þarf að efla gæðastarf í ferðaþjónustu sem og starfsemi Vakans, gæða- og umhverfiskerfis íslenskrar ferðaþjónustu. Sett verði markmið í hverjum landshluta um að ákveðið lágmarkshlutfall ferðaþjónustufyrirtækja á svæðinu taki þátt í viðurkenndu gæðastarfi og/eða Vakanum. Meta skuli hvernig best megi ná markmiðum um viðtæka þátttöku fyrirtækja í Vakanum til að efla gæði ferðaþjónustu á Íslandi og mögulega efla eða breyta starfsemi hans.

Rafræn fræðsla og stuðningur

Stjórnstöð mun, í samvinnu við greinina, skilgreina þarfir fyrir heildstæðar úrbætur til að styðja við hæfni, gæði, fagmennsku og þekkingu innan ferðaþjónustunnar. Samhliða verði unnið að skilvirkum leiðum til úrbóta, m.a. hafi starfsfólk í ferðaþjónustu aðgengi að rafrænum upplýsingum, fræðsluefni, stöðlum, myndrænum leiðbeiningum, ýmsum gögnum og verkfærum sem stuðla að aukinni hæfni í ferðaþjónustu og auknum gæðum í greininni. Auk þess verði veittur stuðningur til landshluta í tengslum við aukna hæfni og aukin gæði í ferðaþjónustu, m.a. með úttektum og ráðleggingum.

Mönnun, hæfni, menntun og vinnustaðþjálfun

Ferðaþjónusta er þekkingargrein sem byggist á starfsfólki, hæfni þess og þekkingu og því þarf að setja mönnun, hæfni og fagmennsku í ferðaþjónustu í forgrunn. Þá þarf að laða hæft starfsfólk að greininni og tryggja aðgang að þekkingu, fræðslu og menntun. Í því skyni þarf að vinna með menntamálayfirvöldum og fræðsluaðilum og leggja áherslu á vinnustaðþjálfun. Stuðla þarf að eflingu styttri, hagnýtra námsbrauta og byggja brýr milli formlegs náms og óformlegs, m.a. með því að auka svigrúm í námskrá fyrir námsmat og raunfærnimat sem byggist á reynslu og þekkingu einstaklinga. Þá verði fyrirtæki hvött til að gera þjálfunaráætlanir og einnig til þess að nýta sér, ef við á, „fræðslustjóra að láni“ eða aðrar leiðir til að styðja við mannauðsáherslur. Þörfin fyrir mannafla í hverjum landshluta verði skilgreind í takt við fjölgun ferðamanna þannig að mannaflaáætlanir liggi fyrir hverju sinni.

Aðgerðir 2015-2020 og væntingar um niðurstöður

Aðgerðir

Ábyrgð Væntingar um niðurstöður

Markmið verði sett í hverjum landshluta innan stefnumótandi stjórnunaráætlunar um að fjölga þeim ferðaþjónustufyrirtækjum sem hafa gæðavottun og/eða eru í Vakanum.

SF
SAF

- Með góðri eftirfylgni hefur í hverjum landshluta tekist að fá stóran hluta ferðaþjónustufyrirtækja á svæðinu til að taka þátt í gæðastarfi og/eða Vakanum.
- Gæði og gott orðspor eru einkennandi fyrir ferðaþjónustu á Íslandi.

Rafræn gátt verði til staðar með upplýsingum um bestu leiðir, fræðslu- og kennsluefni, staðla, myndefni og fleira til að auka hæfni og stuðla að gæðastarfi innan ferðaþjónustunnar. Aðgerðin taki til samhæfingar á þeim vefjum/gáttum sem eru nú þegar til staðar ásamt viðbótum sem snúa m.a. að fræðslu, stöðlum og bestu leiðum. Þá muni Stjórnstöð ferðamála bjóða upp á stuðning við landshluta sem felur m.a. í sér úttektir og ráðleggingar til að auka hæfni og gæði í ferðaþjónustu.

SF

- Ferðaþjónustuaðilar eru ánægðir með þá fræðslu sem nálgast má í gegnum rafrænu gáttina og nýta hana markvisst til að auka hæfni og gæði í sínu starfi.
- Úttektir og ráðleggingar í gegnum Stjórnstöð ferðamála nýtast ferðaþjónustu í hverjum landshluta.
- Vaxandi ánægja er meðal ferðamanna með fagmennsku, gæði, gestrisni og þjónustustig í ferðaþjónustu á Íslandi.

Í hverjum landshluta verði lögð áhersla á að meta mannaflapörf í ferðaþjónustu, auka hæfni starfsfólks í víðum skilningi og gera mannafla- og þjálfunaráætlanir. Hæfni, gæði og fagmennska verði aukin með markvissri menntun og vinnustaðabjálfun.

SF
SAF
MMR

- Mannaflaáætlanir liggja fyrir í landshlutum hverju sinni miðað við spár um fjölgun ferðamanna og markvisst er unnið að því að laða starfsfólk til greinarinnar og mæta aukinni þörf fyrir hæfni þess, m.a. með vinnustaðabjálfun.
- Starfsfólki í ferðaþjónustu stendur til boða ýmsar styttri námsleiðir á framhalds- og háskólastigi sem metnar eru til eininga í frekara námi og eru viðurkenndar af atvinnulífinu auk þess sem tekið er mið af raunfærnimati.
- Skilgreindar hafa verið leiðir til að meta óformlegt nám til eininga innan hinna formlegu námsleiða.
- Hlutfall háskólamenntaðs starfsfólks í greininni hefur hækkað.
- Starfsmannavelta hefur minnkað og starfsánægja aukist.

MMR Mennta- og menningamálaráðuneytið SAF Samtök ferðaþjónustunnar SF Stjórnstöð ferðamála

AUKIN ARÐSEMI

Metnaðarfull og raunsæ markmið

Markmið um aukna arðsemi

Markmiðið er að tekjur af ferðaþjónustu aukist hlutfallslega meira en sem nemur fjölgun ferðamanna og að skilgreindar verði metnaðarfullar en raunsæjar arðsemiskröfur fyrir atvinnugreinina. Tryggja þarf að samhæfðar aðgerðir í markaðsmálum og í uppbyggingu ferðaþjónustu almennt stuðli að meiri arðsemi, framleiðni og verðmætanýtingu í greininni. Mikilvægt er að ákvarðanir og markmið byggja á áreiðanlegum gögnum, fylgst verði með stöðunni í tengslum við markmið hverju sinni og úrbætur gerðar í því ljósi. Þannig verði markvisst brugðist við niðurstöðum mælinga og unnið að auknum árangri í tengslum við tekjur á hverja gistingu erlendra ferðamanna, framleiðni, arðsemi fjárfestinga, gjaldyristekjur og framlag greinarinnar til vergrar landsframleiðslu.

Markaðsmál

Unnið verði að mörkun (e. branding) Íslands sem áfangastaðar í ferðaþjónustu. Mörkun er grundvöllur fyrir greiningu á þeim markhópum sem laða á til landsins og geta skilað greininni aukinni arðsemi. Mörkun og markhópagreining verði gerð í tengslum við aukna arðsemiskröfu í greininni og nýtist við markaðssetningu, vörubrúun og fjárfestingu. Mikilvægt er að markaðssetning ferðaþjónustunnar erlendis verði einnig í samhengi við samræmda markaðssetningu á íslenskum vörum og þjónustu.

Fjárfestingar og verðmætasköpun

Ferðaþjónustuaðilar, fagfjárfestar og aðrir hagsmunaaðilar verði hvattir til að taka mið af niðurstöðum mörkunar og markhópagreininga og leita leiða sem stuðla að aukinni arðsemi í ferðaþjónustu. Á sama tíma verði þess gætt að hefta ekki sprotafyrirtæki og starfsemi þeirra sem vilja t.d. sinna öðrum viðskiptavinahópum eða byggja á sérstöðu einstakra landshluta.

Þannig verði áherslur í fjárfestingum og vörubrúun í meginatriðum í takt við mörkun og væntingar þeirra markhópa sem vilji er til að laða til landsins, án þess þó að draga úr þróunarmöguleikum innan greinarinnar.

Aðgerðir 2015-2020 og væntingar um niðurstöður

Aðgerðir

Ábyrgð Væntingar um niðurstöður

Skilgreindar verði metnaðarfullar arðsemiskröfur fyrir atvinnugreinina. Mælanleg markmið verði sett í tengslum við aukna arðsemi og þeim fylgt markvisst eftir. Niðurstöður mælinga í tengslum við markmiðin verði birtar tímanlega þannig að bregðast megi við með úrbótum til að tryggja sem bestan árangur.

ANR
SF

- Mælingar, markvissar eftirfylgniaðgerðir og úrbætur skila sér í aukinni arðsemi og framleiðni greinarinnar, hærri tekjum á gistingu og auknu framlagi til vergrar landsframleiðslu.
- Greinin stuðlar að auknum lífsgæðum á Íslandi og bættem þjóðarhag.

Mörkun (e. branding), markhópagreining og markaðssetning verði í samræmi við auknar arðsemiskröfur í greininni.

ANR
SF

- Markaðssetning íslenskrar ferðaþjónustu leggur áherslu á þá markhópa sem auka arðsemi greinarinnar og vilji er til að laða til landsins enda sýna mælingar að þessir hópar skila sér í sífellt auknum mæli.

Fjárfestingar og vöruþróun verði í takt við mörkun og markhópagreiningar.

SAF
ANR
SF

- Áherslur í fjárfestingum og vöruþróun miðist við væntingar og þarfir þeirra gesta sem vilji er til að laða til landsins.
- Skilgreindir markhópar eru ánægðir með þjónustu og vörur sem í boði eru.

ANR Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið SAF Samtök ferðaþjónustunnar SF Stjórnstöð ferðamála

DREIFING FERÐAMANNA

Allir landshlutar njóta góðs af fjölgun ferðafólks

Samgöngur

Það hefur augljósa kosti að ferðamenn fari sem víðast um landið – ekki síst til að dreifa álagi. Góðar og öruggar samgöngur eru forsenda þess að svo megi verða og taka þarf tillit til þess við gerð samgöngu-áætlunar. Mikilvægt er að uppbygging og viðhald skilgreindra heilsársvega verði stórbætt. Eins væri æskilegt að skilgreina ferðamannaleiðir í hverjum landshluta, sem stuðlað gæti að vaxandi aðdráttarafl og lengri viðveru ferðamanna í þeim. Þá verði vegum að áfangastöðum ferðamanna haldið opnum eins og hægt er. Bættar og samræmdar leiðar- og öryggis-merkingar verði um allt land. Þetta á m.a. við um merkingar á helstu vegum, ásamt vegum í dreifbýli og á hálendi. Mikilvægt er að merkingar séu bæði á íslensku og ensku og jafnvel á fleiri tungumálum.

Viðhald og uppbygging á innviðum flugsins verði í takt við fjölgun ferðamanna til landsins, bæði í tengslum við flug erlendis frá og innanlandsflug. Metið skuli hvernig best megi, á sjálfbæran hátt, fjölga alþjóðlegum fluggáttum til landsins og tryggja að varaflugvellir alþjóðaflugs séu í góðu ásigkomulagi. Einnig verði sérstaklega hugað að öflugum fjarskiptum, lagningu ljósleiðara og nettengingum um allt land.

Stoðkerfi ferðaþjónustunnar um land allt

Stefnumótandi stjórnunaráætlun fyrir ferðaþjónustuna verði til í hverjum landshluta (e. Destination Management Plan). Mikilvægi ferðaþjónustunnar sem einnar grunnstoðar atvinnulífs og byggðabróunar verði staðfest m.a. með samhæfingu og eflingu stoðkerfa ferðaþjónustunnar um landið og starfsemin styrkt í hverjum landshluta. Stýring á aðgengi og umferð ferðamanna verði til umfjöllunar í hverjum landshluta, m.a. til að dreifa álagi, vernda náttúru og minjar og tryggja sem best öryggi. Reiknað er með því að samhæfing aðila í hverjum landshluta og samvinna þeirra við Stjórnstöð ferðamála skili verulegum árangri í ferðaþjónustu, enda sé lögð áhersla á samvinnu hagaðila á hverju svæði til að ná markmiðum og árangri. Þá þarf að skilgreina betur og samhæfa hlutverk hagaðila í svæðisbundnu stoðkerfi ferðaþjónustunnar.

Allt árið og í öllum landshlutum

Í kynningarstarfi og markaðsverkefnum verði lögð áhersla á að hækka hlutfall innlendra og erlendra ferðamanna utan háannatíma. Áfram verði lögð sérstök áhersla á að kynna allt landið, ekki síst til að laða að ferðamenn utan háannatíma til allra landshluta en einnig til að draga úr álagi á ásetnum áfangastöðum ferðamanna.

Aðgerðir 2015-2020 og væntingar um niðurstöður

Aðgerðir

Ábyrgð Væntingar um niðurstöður

Samgönguáætlun taki mið af þörfum ferðapjónustu, fjölgun ferðamanna og öryggi þeirra.

IRR
SF

- Samgöngur hafa verið stórbættar.
- Ferðamönnum fjölgar utan háannatíma og um allt land enda tekur samgönguáætlun mið af markmiði um dreifingu ferðamanna yfir allt árið og á milli svæða.
- Unnið er markvisst að því að bæta leiðarmerkingar á vegum bæði á íslensku og ensku í anda þess sem best þekkest erlendis.

Fjarskiptasamband verði bætt, ljósleiðari lagður og nettengingum komið á um allt land.

IRR
SF

- Fjarskiptasamband er öflugt um allt land, ljósleiðari er um allt land og það sama á við um góðar nettengingar.

Víðhald og uppbygging innviða flugsins verði í takt við vöxt greinarinnar.

IRR
SF

- Innviðir flugs hafa verið bættir, varaflugvellir eru í góðu ásigkomulagi og alþjóðlegar fluggáttir hafa opnast á landsbyggðinni.

Unnar verði stefnumótandi stjórnunaráætlanir þar sem m.a. er tekið á dreifingu ferðamanna og stýringu í hverjum landshluta og svæðisbundin stoðkerfi ferðapjónustunnar eflað.

SF
SAF

- Stefnumótandi stjórnunaráætlanir liggja fyrir í hverjum landshluta.
- Svæðisbundin stoðkerfi ferðapjónustunnar í hverjum landshluta vinna vel með Stjórnstöð ferðamála við að ná markmiðum í ferðapjónustu.
- Stýring ferðamanna tekur m.a. mið af skipulagi hvers landshluta, öryggi ferðamanna og náttúru- og minjavernd.
- Dreifing ferðamanna og stýring stuðlar að náttúruvernd og minnkandi álagi á ásetna áfangastaði ferðamanna.

Áhersta verði lögð á að kynna Ísland sem ferðapjónustuland allt árið í öllum landshlutum.

SF
ANR

- Hærra hlutfall ferðafólks leggur land undir fót utan háannatíma.
- Hærra hlutfall ferðamanna ferðast víðar um landið.

ANR Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið IRR Innanríkisráðuneytið SAF Samtök ferðapjónustunnar SF Stjórnstöð ferðamála

VEGVÍSIR Í FERÐAÞJÓNUSTU

Október 2015

Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið
Skúlagötu 4, 101 Reykjavík
s. 545 9700 / atvinnuvegaraduneyti.is

Samtök ferðaþjónustunnar
Borgartúni 35, 105 Reykjavík
s. 511 8000 / saf.is