

Hæfni og gæði í ferðapjónustu

FJÁRFESTUM Í HÆFNI STARFSMANNA

Júlí 2016



Stjórnstöð ferðamála

FJÁRFESTUM Í HÆFNI STARFSMANNA

Fjárfestum í hæfni

Í Vegvísi í ferðaþjónustu sem kynntur var í október 2015 kemur fram að einn af sjö áherslupáttum í uppbyggingu ferðaþjónustu á Íslandi næstu árin er að efla hæfni og gæði. Í janúar 2016 tók til starfa verkefnahópur á vegum Stjórnstöðvar ferðamála sem var ætlað að greina þarfir fyrir heildstæðar úrbætur sem styðja við hæfni, gæði, fagmennsku og þekkingu innan ferðaþjónustunnar og vinna að skilvirkum leiðum til úrbóta. Í þessari skýrslu er fjallað um tillögur sem snerta mannafla, hæfni og gæði í ferðaþjónustu á landsvísu.

Verkefnið

Verkefnahópurinn starfaði í samvinnu við Stjórnstöð ferðamála. Formaður hans var María Guðmundsdóttir frá Samtökum ferðaþjónustunnar (SAF) og verkefnastjóri Guðfinna S. Bjarnadóttir frá LC Ráðgjöf. Aðrir í hópnum voru Vilhjálmur Kristjánsson, LC Ráðgjöf, Haukur Harðarson, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, Erla Sigurðardóttir, Ferðamálastofu, Fjóla Jónsdóttir, Eflingu-stéttarfélagi, Ólafur Jónsson, IÐUNNI fræðslusetri og Ársæll Guðmundsson, mennta- og menningarmálaráðuneyti.

Tillögur hópsins byggja á nokkrum þáttum, m.a. niðurstöðum úr fyrirtækjakönnun Stjórnstöðvar ferðamála sem framkvæmd var í apríl 2016,¹ viðtölum við fulltrúa fyrirtækja í greininni, fundum með forsvarsmönnum fyrirtækja og fræðsluaðilum í ferðaþjónustu og fundum með sérfræðingum. Einnig byggði hópurinn á ýmsum gögnum, m.a. frá SAF, Ferðamálastofu, Vinnuálastofnun, Hagstofu Íslands og greiningardeildum bankanna. Þá voru einnig skoðaðar „bestu leiðir“, þ.e. leiðir til úrbóta í tengslum við hæfni og gæði í ferðaþjónustu sem reynst hafa vel meðal annarra þjóða.

Litið var sérstaklega til Skotlands og Kanada sem fyrirmynda fyrir heildstæðar úrbætur og lausnir til að auka hæfni í ferðaþjónustu sem gætu nýst hér á landi, en einnig voru greind verkefni um aukna hæfni innan atvinnugreinarinnar á Nýja-Sjálandi, Englandi og víðar.

Útgefendur: Stjórnstöð ferðamála

Hönnun og umbrot: Jónas Þorbergsson, Fínlína

Ljósmyndir: Björgvin Hilmarsson, Herdís Steinarsdóttir og Ragnar Th. Sigurðsson/Ferðamálastofa

Prentun: Prenttækni

¹ Niðurstöður fyrirtækjakönnunar má nálgast á vefsíðu Stjórnstöðvar ferðamála, stjornstodin.is

ÞRJÁR TILLÖGUR

TILLAGA 1

bls. 10–11

ÞEKINGARSETUR FERÐAÞJÓNUSTUNNAR; SAMSTARFSVERKEFNI LEITT AF FRÆDSLUMIÐ- STÖÐ ATVINNULÍFSINS

Markmið: Nám og fræðsla verði í takt við þarfir ferðaþjónustunnar svo að hæfni og gæði aukist í greininni.

Þekkingarsetur ferðaþjónustunnar er stefnumótandi samstarfsverkefni atvinnulífs, fræðsluaðila og stjórnvalda¹ um fræðslu og hæfni á forsendum ferðaþjónustunnar. Fræðslumiðstöð atvinnulífsins leiðir verkefnið. Komið verður á fót samráðsgrunni, n.k. hringrás upplýsinga, milli fyrirtækja og fræðsluaðila til að tryggja að fræðsla í greininni verði í takt við þarfir. Þekkingarsetrið sér um viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu,² vottun þess og gæðastýringu ásamt samhæfingu vottorða og viðurkenninga og mats á leiðbeinendum. Þekkingarsetrið getur útvístað verkefnum í tengslum við viðurkennt starfsnám. Tekið verður mið af þróun starfsnáms ferðaþjónustunnar í Skotlandi og Kanada. Sýnileika náms og fræðslu í ferðaþjónustu verður haldið á lofti og möguleikar til starfsþróunar kynntir.

1 Hugtökin atvinnulíf, fræðsluaðilar og stjórnvöld eru vítt skilgreind í þessu samhengi. Með atvinnulífi er átt við aðila vinnumarkaðar og fyrirtækin í greininni, og með stjórnvöldum er átt við ríki og sveitarfélög.

2 Viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu er vinnuheiti yfir starfsnám í ferðaþjónustu sem hannað verður á grundvelli íslenska hæfnirammans, ISQF. Störfum er ráðað á hæfniprep út frá sjálfstæði, ábyrgð og hlutverki á vinnustað og miðað er við að þróað verði viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu á fyrstu hæfniprepunum.

3 menntamalaraduneyti.is/menntamal/hæfniramm

TILLAGA 2

bls. 12–13

STARFSNÁM Í FERÐAÞJÓNUSTU

Markmið: Nægt framboð verði á markvissri, hagnýtri og þrepaskiptri fræðslu í ferðaþjónustu. Námið njóti virðingar og verði eftirsótt hjá nýjum og núverandi starfsmönnum í ferðaþjónustu og viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu² verði fyrirmynd að eflingu starfsnáms í öðrum greinum.

Ferðaþjónustan er verkleg grein. Gert er ráð fyrir að viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu byggji á íslenska hæfnirammannum,³ það verði þrepaskipt, hagnýtt og aðgengilegt. Forgangsverkefni Þekkingarseturs taka mið af niðurstöðu verkefnahóps, út frá gögnum og viðtölum, og byggja auk þess á erlendum fyrirmyndum. Forgangsverkefni eru:

1. Stjórnenda- og leiðtogafræðsla.
2. Stuttar rafrænar námslotur fyrir alla starfsmenn.
3. Viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu á fyrstu hæfniprepum.³
4. Áframhaldandi þróun raunfærnimats.

TILLAGA 3

bls. 14–15

SAMSPIL HÆFNI OG ARÐSEMI

Markmið: Vaxandi tekjur af ferðaþjónustu, aukin framleiðni og aukin arðsemi. Ferðaþjónustan verði eftirsóttur starfsvettvangur með ánægða starfsmenn og stöðugleika í starfsmannahaldi. Ímynd greinarinnar mælist jákvæð og fyrirtækin upplifi samstöðu og geti sótt sér leiðbeiningar og aðstoð á aðgengilegan hátt. Þeim fyrirtækjum í ferðaþjónustu fjölgi sem njóta gæðaviðurkenningar og/eða eru í Vakanum.

Ferðaþjónustuaðilar vinna þétt saman og með stjórnvöldum að því að auka framleiðni og arðsemi í greininni, enda mikilvægt fyrir fyrirtækin, starfsmenn og landsmenn alla að ferðaþjónusta á Íslandi sé af bestu gæðum, störfin vel launuð og arðsemin góð. Aukin framleiðni og arðsemi er grundvöllur farsællar þróunar ferðaþjónustunnar og góðra launakjara í greininni. Því tala fyrirtækin einni röddu um mikilvægi þeirra grunnþátta sem skila sér í aukinni framleiðni og arðsemi, þ.e. hæfni, góðum stjórnendum og ánægðum starfsmönnum sem geta lyft greininni á þann gæðastall sem kallað er eftir. Fyrirtækin, ásamt stjórnvöldum, vinna út frá þeim forsendum að hæfni sé mikilvægur grunnur að aukinni arðsemi ferðaþjónustunnar. Saman laða fyrirtækin framtíðarstarfsmenn til greinarinnar og halda í gott starfsfólk með því að gera starfsumhverfið samkeppnishæft og eftirsóknarvert.

ÁSKORANIR Í FERÐAÞJÓNUSTU

Fjölgun ferðamanna

Gert er ráð fyrir að fjöldi erlendra ferðamanna á Íslandi verði ríflega 1,7 milljónir árið 2016, sem er yfir 30% fjölgun frá árinu áður. Undanfarin ár hefur fjölgun ferðamanna á Íslandi reynst vera langt umfram spár og segja má að gríðarlegur vöxtur hafi verið í greininni frá árinu 2010 þegar erlendir ferðamenn sem sóttu landið heim voru innan við 500 þúsund talsins. Ef fram heldur sem horfir má reikna með að fjöldi erlendra ferðamanna árið 2017 fari töluvert yfir 2 milljónir, og að fjöldi þeirra muni halda áfram að aukast til muna næsta áratuginn.

Fjölbreytt starfsemi

Ferðaþjónusta er fjölbreytt atvinnugrein með um 2.650 fyrirtæki um allt land. Samkvæmt greiningu Íslandsbanka frá 2015 voru 47% ferðaþjónustufyrirtækja starfrækt á höfuðborgarsvæðinu.¹ Í könnun Stjórnstöðvar ferðamála frá apríl 2016 kom fram að ríflega 56% fyrirtækja höfðu starfað skemur en í 10 ár. Mörg fyrirtæki í ferðaþjónustu teljast smá, um 60% fyrirtækjanna voru með færri en 10 starfsmenn í vinnu þegar mest var árið 2015, en á sama tíma höfðu 14% fyrirtækja fleiri en 30 starfsmenn. Þá kom í ljós að 47% fyrirtækja veltu innan við 50 m.kr. árið 2015. Nær 80% fyrirtækja í greininni starfa allt árið og 95% af fyrirtækjum í ferðaþjónustu í Reykjavík starfa allt árið.

*56% fyrirtækja hafa starfað skemur en 10 ár
47% fyrirtækja veltu innan við 50 m.kr. árið 2015
60% fyrirtækja hafa færri en 10 starfsmenn*

¹ Íslandsbanki. Íslensk ferðaþjónusta, mars 2015.

11% starfsmanna á Íslandi árið 2016 starfa í ferðaþjónustu

Þörf fyrir fleiri starfsmenn

Samkvæmt upplýsingum úr staðgreiðsluskrá frá Hagstofu Íslands voru um 19.300 starfsmenn í ferðaþjónustu árið 2015.¹ Sé byggt á fyrirtækjakönnun Stjórnstöðvar ferðamála er líklegt að um 22 þúsund starfsmenn muni starfa við greinina á Íslandi árið 2016, sem er ríflega 11% starfsmanna á íslenskum vinnumarkaði. Líklegt er að störfum í ferðaþjónustu fjölgi og að starfsmenn í greininni verði um 25 þúsund árið 2017. Mikið er af ungu starfsfólki í ferðaþjónustu á Íslandi líkt og víða um heim. Um 75% starfsmanna í veitingasölu og þjónustu á höfuðborgarsvæðinu voru t.d. undir 30 ára aldri árið 2015.² Ekki er til nákvæm greining á aldri starfsmanna í ferðaþjónustu hérlendis en til viðmiðunar má geta þess að í Skotlandi eru u.þ.b. 30% starfsmanna í greininni undir 25 ára, en það jafngildir því að um 6.600 starfsmenn í ferðaþjónustu á Íslandi séu undir 25 ára aldri árið 2016.

Lítið er vitað um starfsmannaveltu í ferðaþjónustu á Íslandi, en Alþjóðaferðamálastofnunin gaf út árið 2015³ að starfsmannavelta í ferðaþjónustu væri að meðaltali 18% í þeim 46 löndum sem könnun þeirra náði til. Reikna má með að nýliðun í greininni nái því til nýrra starfa og einnig þeirra starfa sem losna vegna starfsmannaveltu. Könnun Stjórnstöðvar ferðamála leiddi í ljós að um 60% fyrirtækja hyggjast bæta við sig starfsmönnum í heilsársstörf árið 2016 og um 80% munu bæta við starfsmönnum í hlutastörf. Um 20% fyrirtækja sögðust eiga í miklum erfiðleikum með að fá fólk til starfa, og helstu ástæður sem gefnar voru fyrir því tengjast samkeppni um starfsfólk eða vöntun á starfsfólki, enda er lítið atvinnuleysi á Íslandi. Stjórnendur fyrirtækja voru spurðir um hvaða

ráðstafanir þyrfti til að leysa úr þörf fyrir starfsmenn á komandi misserum og flestir nefndu að leggja bæri höfuðáherslu á að fyrirtæki hlúi vel að starfsmönnum sínum, því næst að þau mennti og þjálfu eigin starfsmenn og í þriðja lagi að þau ráði erlenda starfsmenn.

Mikilvægt er að fylgjast með mannaflaspám í ferðaþjónustu á næstu misserum og verkefnahópurinn hvetur stjórnvöld til að fela Hagstofu Íslands að framkvæma svokallaða Job Vacancy könnun sem gerð er í flestum löndum í kringum okkur til að meta mannaflapörf í atvinnugreinum.

Erlendir starfsmenn

Atvinnuleysi á Íslandi hefur minnkað hratt síðustu ár samhliða fjölgun starfa í ferðaþjónustu. Samkvæmt niðurstöðum úr könnun Stjórnstöðvar ferðamála voru um 22% starfsmanna í ferðaþjónustufyrirtækjum á Íslandi árið 2015 erlendir og spáð er að þeim muni fjölga hlutfallslega næstu árin. Reiknað er með að um 6.000 erlendir starfsmenn muni að jafnaði starfa við ferðaþjónustu á Íslandi árið 2016 og að þeim muni fjölga um nær 1.500 árið 2017. Brýnt er að taka vel á móti erlendum starfsmönnum, tryggja þeim jafnrétti, aðgengi að upplýsingum um réttindi og skyldur á vinnumarkaði og miðla fræðslu og færni til þeirra jafnt og annarra starfsmanna. Ljóst er að bjóða þarf upp á fræðslu á öðrum tungumálum en íslensku og texta fræðslumyndfni. Þá er einnig brýnt að erlendir starfsmenn í ferðaþjónustu, sem og aðrir, læri um sérstöðu Íslands og íslenska menningu.

*Um 6.000 starfsmenn ferðaþjónustunnar
eru erlendir og reiknað er með að fjöldi
þeirra verði 7.500 árið 2017*

1 Hagstofa Íslands: Fjöldi skráðra fyrirtækja og félaga eftir atvinnugreinum 2008-2015. Ekki eru taldir með sjálfstætt starfandi í greininni, né opinberir starfsmenn ríkis og sveitarfélaga, s.s. í þjóðgörðum, sundlaugum, upplýsingamiðstöðvum, höfnum og söfnum.

2 Samkvæmt upplýsingum frá VR og Eflingu-stéttarfélagi um aldur starfsmanna í ferðaþjónustu á höfuðborgarsvæðinu í júlí og desember 2015.

3 Global Talent Trends and Issues for the Travel & Tourism Sector, 2015.

*Ör vöxtur í ferðapjónustu
kallar á markvissar og um
leið hraðar úrbætur í
fræðslumálum*



Gjaldeyrstekjur og sóknarfæri

Líklegt er talið að gjaldeyrstekjur af ferðaþjónustu í heild árið 2016 verði um 430 ma.kr. eða um 34% af heildarútlutningstekjum þjóðarbúsins en hlutfallið var einungis um 18% árið 2010.¹ Þetta er mikil aukning og gríðarlegir fjármunir þegar horft er til þess að heildargjaldeyrstekjur árið 2015 voru 1.191 ma.kr. Greinin er þjóðhagslega afar mikilvæg og í henni felast mikil sóknarfæri til aukinnar hagsældar og jákvæðrar byggðaðróunar um allt land.

Við verðum að vanda okkur

Án þess að byggja markvisst upp hæfni í ferðaþjónustu er hættu á ferðum þar sem framleiðni, arðsemi og orðspor greinarinnar stendur og fellur með hæfni þeirra sem stýra og vinna í ferðaþjónustu á Íslandi. Þegar ferðamenn sem yfirgáfu landið veturinn 2013–2014 voru spurðir af Ferðamálastofu hvað þyrfti helst að bæta í ferðaþjónustu á Íslandi svaraði 41% þeirra að við þyrftum að taka okkur á í gæðamálum. Ljóst er að krafan um aukin gæði og aukna hæfni í ferðaþjónustu vex stöðugt og alþjóðlega er viðurkennt að ferðamenn gera sífellt meiri kröfur um gæði og jákvæða upplifun sem og að eiga auðvelt með að koma skoðunum sínum um gæði þjónustunnar á framfæri í samfélagsmiðlum.

Fjárfestum í hæfni og gæðum

Ör vöxtur í ferðaþjónustu kallar á markvissar og um leið hraðar úrbætur í fræðslumálum. Alþjóðaferðamálastofnunin bendir á að stjórnvöld hafi yfirleitt skilning á nauðsyn þess að fjárfesta í hefðbundnum innviðum vegna fjölgunar ferðamanna, þ.e. í áfangastöðum, vegagerð o.fl., en síður á mikilvægi þess að fjárfesta í hæfni starfsfólks² sem er grunnur að gæðum þjónustunnar, framleiðni og arðsemi. Innan við 3% ferðaþjónustufyrirtækja eru þátttakendur í Vakanum, sem er gæðakerfi fyrir íslenska ferðaþjónustu, en jákvæð teikn eru á lofti því fjöldi fyrirtækja er í umsóknarferli hjá Vakanum.

Skortur á markvissri fræðslu og menntun

Á meðan gríðarlegur vöxtur hefur verið í greininni er mikill skortur á viðeigandi hæfni. Sem dæmi má nefna að einungis 31 einstaklingur hefur lokið sveinsprófi í matreiðslu árlega að meðaltali undanfarna áratugi á sama tíma og fjöldi ferðamanna hefur margfaldast. Um 80% fyrirtækja sem þátt tóku í könnun Stjórnstöðvar ferðamála vilja að starfsmenn geti notið fræðslu og þjálfunar á vinnustað til að auka hæfni innan ferðaþjónustunnar. Fyrirtækin telja að aðgengilegt og hagnýtt starfsnám á vinnustað muni nýtast best til þess að auka hæfni starfsmanna. Fyrirtækin telja síst þörf á aukningu námsframboðs í ferðaþjónustu á háskólastigi. Þau telja enn fremur að það nám og sú fræðsla sem í boði er fyrir starfsmenn í ferðaþjónustu svari ekki nægilega þörfum greinarinnar. Flest fyrirtæki bjóða upp á einhvers konar námskeið, en 74% fyrirtækja í ferðaþjónustu hafa ekki mótað sér fræðslustefnu. Bryn þörf er á heildstæðri nálgun við að mennta starfsmenn í greininni fremur en að bjóða upp á einstök námskeið sem oft eru sundurlaus. Þá er mikilvægt að fyrirtæki nýti sér styrki starfsmenntasjóða í meira mæli en verið hefur. Sérstök sameiginleg gátt starfsmenntasjóðanna, Áttin (attin.is) hefur verið stofnuð til að einfalda umsóknarferli og auðvelda aðgengi fyrir-tækja að fjármunum starfsmenntasjóða.

Um 80% fyrirtækja óska eftir fræðslu og þjálfun sem gæti farið fram á vinnustað

1 Íslandsbanki. Íslensk ferðaþjónusta, febrúar 2016.

2 Global Talent Tends and Issues for the Travel & Tourism Sector, 2015.

HÆFNI ER LYKILL AÐ ÁRANGRI

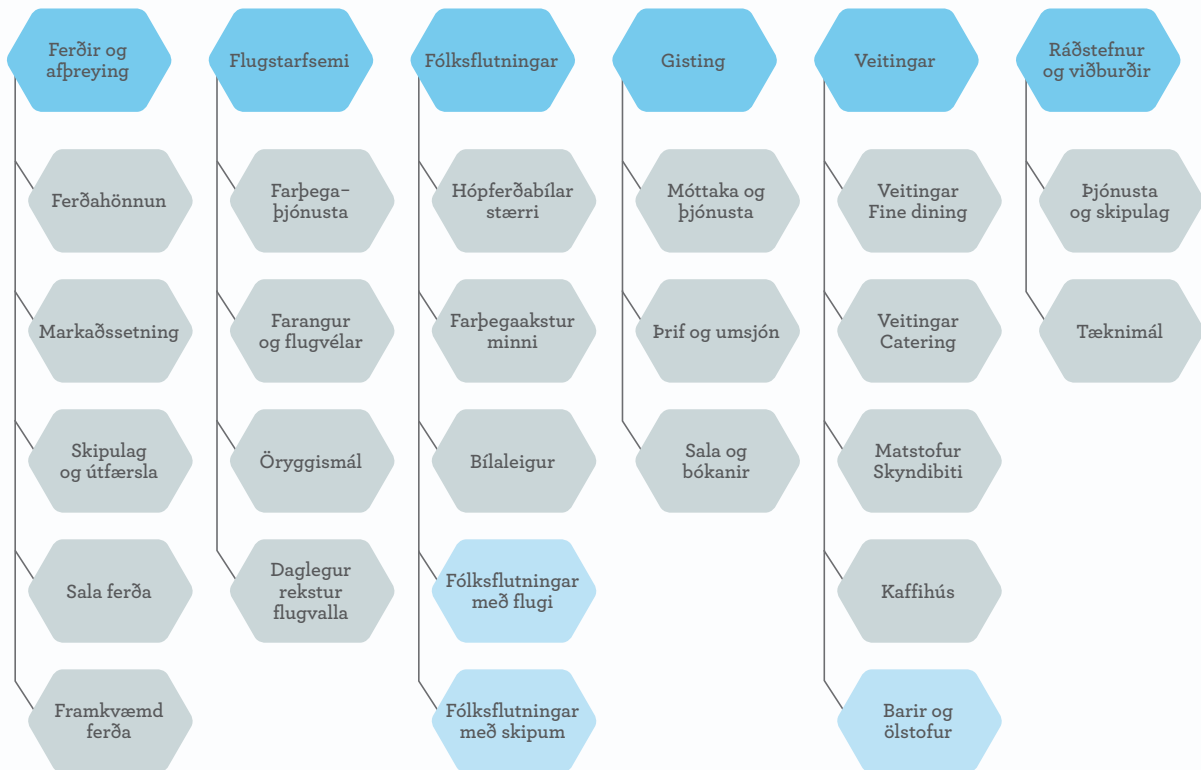
Kortlagning á störfum í ferðaþjónustu

Störf í ferðaþjónustu eru fjölbreytt. Til þess að undirbúa hagnýta og verklega fræðslu sem miðar að aukinni hæfni starfsmanna er mikilvægt að hafa heildarsýn yfir öll störf greinarinnar. Á meðfylgjandi mynd má sjá yfir- og undirflokka starfa í ferðaþjónustu. Kortlagning og greining starfa var unnin á vegum starfsgreinaráðs matvæla-, veitinga- og ferðaþjónustugreina og m.a. var stuðst við heimsóknir í fyrirtæki. Fundað var með mannauðsstjórum, deildarstjórum, eigendum og

framkvæmdastjórum til að skilgreina og kortleggja störf. Hver undirflokkur skiptist í mismörg störf sem ekki sjást á myndinni, og voru þau greind út frá sjálfstæði, ábyrgð og hlutverki á vinnustað.¹ Vinnu við fyrsta áfanga kortlagningar starfa í ferðaþjónustu lauk í maí 2016. Næstu skref eru að hæfnigreina einstök störf og tengja þau við íslenska hæfnirammann.² Markmiðið er m.a. að leggja grunn að markvissri fræðslu og varpa ljósi á möguleika til starfsþróunar í ferðaþjónustu.

Kortlagning starfa í ferðaþjónustu³

Yfirflokkar og undirflokkar



1 Störf á vegum ríkis og sveitarfélaga voru ekki greind að þessu sinni, svo sem störf við landvörslu, upplýsingagjöf, og skipulag og þjónustu, né störf á stoðsviðum sem snerta rekstur. Einnig á enn eftir að greina störf í fólksflutningum með flugi og með skipum og störf á börum og ölstofum.

2 menntamalaraduneyti.is/menntamal/hæfnirammami

3 Kortlagningin er enn í vinnslu.

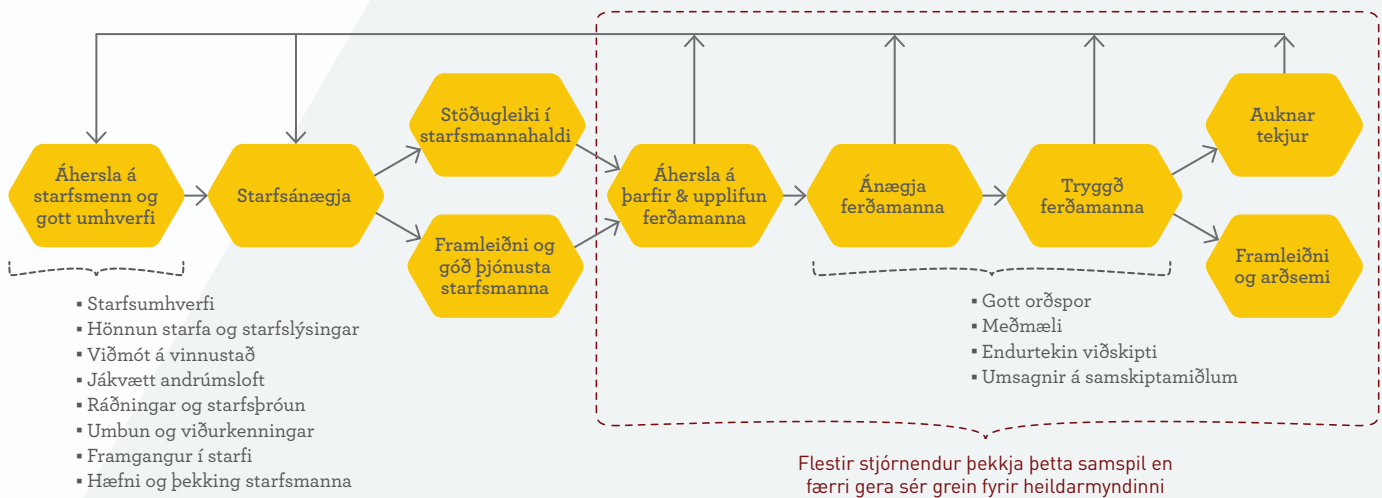
Samspil hæfni og arðsemi

Ekki er nægilegt að kortleggja störf in í ferðaþjónustu og greina þau til að leggja grunn að markvissri fræðslu í greininni. Einnig þarf að athuga samspil hæfni, starfsánægju, góðrar þjónustu og arðsemi í ferðaþjónustufyrirtækjum svo að stjórnendur og eigendur fyrirtækjanna átti sig á nauðsyn góðs starfsumhverfis og hæfni starfsmanna. Flestir gera sér grein fyrir því

að mikilvægt sé að starfsmenn leggi áherslu á þarfir og jákvæða upplifun ferðamanna til að markmið um góða umsögn ferðamanna, framleiðni og arðsemi nái fram að ganga. Færri gera sér grein fyrir þeirri heildarmynd sem dregin er upp á meðfylgjandi mynd. Grunnur að farsælum rekstri felst í góðu starfsumhverfi, hæfni og þekkingu, starfsánægju og stöðugleika í starfsmannahaldi.

Samspil hæfni, starfsánægju, þjónustu og arðsemi¹

Stjórnendur fyrirtækja þurfa að skilja heildarmyndina



Stjórnenda- og leiðtogafræðsla þarf að taka mið af þessari heildarmynd um samspil hæfni og arðsemi

¹ Byggt á framsetningu svipaðrar teikningar sem birtist í Sector Skills Insights: Tourism Evidence Report 55, UK Commission for Employment and Skills, August 2012.

ÞEKKINGARSETUR FERÐAÞJÓNUSTUNNAR; SAMSTARFSVERKEFNI LEITT AF FRÆDSLUMIÐSTÖÐ ATVINNULÍFSINS

Samráðsgrunnur um fræðslu og hæfni

Til að auka hæfni í ferðaþjónustu og halda í gott starfsfólk hvetur Alþjóðaferðamálastofnunin til víðtæks samstarfs. Hvatt er til þess að ferðaþjónustufyrirtæki, fræðsluaðilar og opinberir aðilar leggist á eitt við að efla hæfni starfsmanna.¹ Starfsnám í ferðaþjónustu þarf að taka mið af stefnu í fræðslumálum sem byggist á hæfnikröfum og þörfum greinarinnar. Samtöl við aðila í ferðaþjónustu, ásamt niðurstöðum fyrirtækjakönnunar Stjórnstöðvar ferðamála í apríl 2016, leiddu í ljós að nám og fræðsla í greininni er ekki í nægilegu samræmi við þarfir ferðaþjónustunnar.

Mikilvægt er að fyrirtækin geti haft aðgang að gagnabanka með upplýsingum um fræðslu sem tekur mið af þörfum greinarinnar. Það sama á við um fræðsluaðila, en þeir vilja gjarnan hafa vitneskju um hvaða fræðslu vantar og hvernig best sé að koma henni til skila svo að ferðaþjónustufyrirtæki nýti sér hana.

Þrepaskipt starfsnám í takt við þarfir

Ferðaþjónustan er verkleg atvinnugrein. Skortur er á markvissu og þrepaskiptu starfsnámi í flestum greinum hennar. Námsleiðir eru lítt skilgreindar og upplýsingar skortir víðast hvar um starfsþróunarmöguleika greinarinnar, enda hafa fæstir þeirra 22 þúsund starfsmanna sem starfa í ferðaþjónustu á Íslandi árið 2016 starfsréttindi eða próf í greininni. Þörf er á námi sem hvorki er aldurstengt né einungis fyrir íslenska starfsmenn. Áður hefur komið fram að um 6.000 starfsmenn í ferðaþjónustu árið 2016 séu erlendir og ef hlutfalli ungra starfsmanna hér á landi svipar til þess sem er í Skotlandi, má gera ráð fyrir því að um 6.600 starfsmenn hérlandis séu undir 25 ára. Nám í greininni þarf að taka mið af starfsmönnum hennar og þörfum fyrirtækja.

Gæðastýring

Kallað er eftir verklegu námi og fræðslu sem miðast við þarfir greinarinnar. Leggja þarf ríka áherslu á að námið sé hagnýtt og hafi jákvæð áhrif á upplifun ferðamanna og orðspor greinarinnar. Fyrirtækin eru í örur vexti og samkvæmt niðurstöðum könnunar Stjórnstöðvar ferðamála vilja þau að námsefni og fræðsla sé aðgengileg á vinnustað. Námið þarf því að vera fjölbreytt og aðgengilegt, að hluta til í fjarkennslu með notkun rafrænna miðla, myndskaiða og eftirfylgni leiðbeinenda. Einnig er afar mikilvægt að tryggja sem best gæði námsins sem og þeirra leiðbeinenda sem annast kennslu. Halda þarf utan um gæði náms, hæfniviðurkenningar og prófgráður með gæðastýringu.

¹ „Progress in developing and retaining talent will require a much stronger and more coordinated effort between the private sector, educational establishments and government“ (Global Talent Trends and Issues for the Travel & Tourism Sector 2015, bls. 6).

Fæstir þeirra 22.000 sem starfa í ferðaþjónustu árið 2016 hafa próf í greininni

Markmið: Nám og fræðsla verði í takt við þarfir ferðaþjónustunnar svo hæfni og gæði aukist í greininni.

- 1. Þekkingarsetur ferðaþjónustunnar er stefnumótandi samstarfsverkefni atvinnulífs, fræðsluaðila og stjórnvalda¹ um fræðslu og hæfni á forsendum ferðaþjónustunnar. Fræðslumiðstöð atvinnulífsins leiðir verkefnið.**
 - a. Þekkingarsetrið starfar á forsendum atvinnulífsins.
 - i. Starfsemi Þekkingarseturs snýst um að uppfylla þarfir ferðaþjónustunnar fyrir fræðslu og fjárfesta í hæfni starfsmanna, bæði íslenskra og erlendra.
 - b. Þekkingarsetrið vinnur formlega með ferðaþjónustufyrirtækjum, fræðsluaðilum, opinberum aðilum og öðrum haghöfum í öllum landshlutum.
 - c. Þekkingarsetrið tekur ákvarðanir sem byggja á gagnreyndum upplýsingum og metur árangur af starfi sínu.
- 2. Þekkingarsetrið heldur utan um hönnun á viðurkenndu starfsmámi í ferðaþjónustu og til þess verða nýttar fyrirmyndir frá Skotlandi og Kanada.**
 - a. Notast verður við hæfniramma,² og starfagreiðingu á grunni hans, til að þrepaskipta starfsmámi í hæfniprep.
 - b. Þekkingarsetrið getur útvístað verkefnum í tengslum við viðurkennt starfsmám í ferðaþjónustu.
 - c. Þekkingarsetrið sér um gæðastýringu viðurkennds starfsmáms í ferðaþjónustu.
- 3. Þekkingarsetur virkjar samráðsgrunn (hringrás upplýsinga) um fræðsluþarfir í ferðaþjónustu og framboð fræðslu.**
 - a. Samráðsgrunnur er hannaður og virkjaður til þess að framboð fræðslu byggji á eftirspurn og þörfum greinarinnar.
 - b. Rafrænt utanumhald verður um fræðslu og starfsmám í ferðaþjónustu, upplýsingar verða aðgengilegar fyrir fyrirtæki, opinbera aðila, fræðsluaðila og einstaklinga/starfsmenn.
 - c. Gert er ráð fyrir samvinnu og samstillingu við Vakann, gæðakerfi íslenskrar ferðaþjónustu, um fræðslu og hæfnikröfur starfa í ferðaþjónustu.
 - d. Þekkingarsetrið vinnur með námsráðgjöfum og skólum við að kynna starfsmám í ferðaþjónustu í samvinnu við fyrirtæki í greininni.
 - e. Boðið verður upp á rafrænt einstaklingsmiðað utanumhald á viðurkenningum og staðfestingu á hæfni auk yfirlits yfir fræðsluáfangi sem einstaklingur lýkur.

Þekkingarsetur ferðaþjónustunnar er stefnumótandi samstarfsverkefni atvinnulífs, fræðsluaðila og stjórnvalda um fræðslu og hæfni á forsendum ferðaþjónustunnar

¹ Hugtökin atvinnulíf, fræðsluaðilar og stjórnvöld eru vitt skilgreind í þessu samhengi. Með atvinnulífi er átt við aðila vinnumarkaðar og fyrirtækin í greininni, og með stjórnvöldum er átt við ríki og sveitarfélög.

² menntamalaraduneyti.is/menntamal/hæfniramma

STARFSNÁM Í FERÐAÞJÓNUSTU

Þarfagreining – hvaða hæfni er þörf á strax?

Leiðtogar og stjórnendur fyrirtækja ráða miklu um hæfni og fagmennsku, og því er mikil áhersla lögð á að þjálfna stjórnendur í þeim löndum sem við viljum bera okkur saman við í fræðslumálum ferðaþjónustunnar, m.a. í Skotlandi og Kanada. Einnig kom í ljós í viðtölum starfshópsins við fulltrúa úr greininni að þörf er á góðri menntun fyrir stjórnendur, enda hafa þeir mest áhrif á menningu fyrirtækja, starfsumhverfi og rekstur.

Þá er talið mikilvægt að ná sem fyrst til allra starfsmanna í greininni með aðgengilegu rafrænu og myndrænu fræðsluefni. Í könnun Stjórnstöðvar ferðamála í apríl 2016 var spurt hvaða hæfni væri helst óskað eftir í ferðaþjónustu. Fram kom að þjónustulund og gestrisni, jákvætt viðmót, sjálfstæð vinnubrögð og samskipti voru þar efst á lista. Þjóða þarf upp á aðgengilegt nám sem leggur áherslu á grunnþætti í íslenski ferðaþjónustu, s.s. upplýsingar um Ísland, mikilvæga þætti sem tengjast upplifun ferðamanna, þjónustu og gestrisni, jákvæðu viðmóti og samskiptum, fræðslu um öryggis- og umhverfismál, fræðslu um menningu og minjar, ásamt sértækum þáttum sem taka mið af undirgreinum ferðaþjónustu og einstaka landshlutum. Einnig er brýn þörf fyrir nýliðafræðslu sem unnt er að hanna með sömu formerkjum. Þörf er á auknum sveigjanleika og sérhæfingu í leiðsögunámi, s.s. hvalaskoðun, flúðasiglingum, hreindýraveiðum o.fl. Einnig er þörf á sérhæfðu gestamóttökunámi, svo dæmi séu tekin.

Samkvæmt niðurstöðum úr könnun Stjórnstöðvar ferðamála þarf að ráða flesta starfsmenn í ræstingar/þrif, gestamóttöku, eldhús og veitingasal sem og leiðsögumenn, sölu- og afgreiðslufólk, faglærða matreiðslumenn og stjórnendur. Þá segjast fyrirtæki í ferðaþjónustu eiga í hvað mestum erfiðleikum með að ráða fólk í ræstingar/þrif og faglærða matreiðslumenn.

Uppsöfnuð þörf fyrir starfsnám

Eins og fram hefur komið óska um 80% ferðaþjónustufyrirtækja sem þátt tóku í fyrirtækjakönnun Stjórnstöðvar ferðamála í apríl 2016 eftir starfsnámi sem stunda má á vinnustað. Námið þarf að höfða til starfsmanna og auka hæfni þeirra á vinnustað. Þörfin fyrir starfsnám er

Nám í ferðaþjónustu á fyrst og fremst að vera starfsnám sem mætir þörfum greinarinnar

uppsöfnuð og stöðugt bætast við nýir starfsmenn í ört vaxandi atvinnugrein. Því er mikilvægt að hefja strax undirbúning. Niðurstaða starfshópsins er að byggja upp markvisst og fjölbreytt starfsnám á sem flestum sviðum í ferðaþjónustu. Íslendingar þurfa að brjótast út úr viðjum vanans, nýta sér reynslu annarra þjóða og bjóða hagnýtt og þrepaskipt starfsnám sem er sveigjanlegt og aðgengilegt fyrir starfsmenn í ferðaþjónustu. Stór hluti stjórnenda sem tók þátt í könnun Stjórnstöðvar ferðamála taldi að tímaskortur og erfiðleikar við að manna stöður í fjarveru starfsmanna sem sæktu sér fræðslu væri hindrun í fræðslustarfi. Með skipulagðri fræðslustefnu fyrirtækja mætti taka betur á þessum þætti og gera ráð fyrir þeim tíma eða dögum sem árlega væri varið í fræðslu, um leið og tryggt yrði að starfsnám mætti stunda sem mest á vinnustað.

Hæfniprep, starfagreining og raunfærnimat

Fyrsta áfanga við starfagreiningu í íslenski ferðaþjónustu er nú lokið á vegum starfsgreinaráðs matvæla-, veitinga og ferðaþjónustugreina, en næstu skref eru að hæfnigreina einstök störf og tengja þau við íslenska hæfnirammann. Á þeim grunni er unnt að þróa viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu. Raunfærnimat byggist á sama grunni og er nýtt til að meta hæfni einstaklinga. Viðurkennd hæfni starfsmanna er óháð því hvernig þekkingar og hæfni var aflað svo fremi sem viðkomandi stenst hæfnikröfur. Mikilvægt er að hefja strax uppbyggingu viðurkennds starfsnáms í ferðaþjónustu, tengja það Vakanum og byrja sem fyrst að bjóða upp á nám og þjálfun á fyrstu hæfniprepunum. Ef vel tekst til má ætla að uppbygging og framkvæmd starfsnáms í ferðaþjónustu geti verið fyrirmynd að eflingu starfsnáms í öðrum verklegum greinum á Íslandi.

Markmið: Nægt framboð verði á markvissri, hagnýtri og þrepaskiptri fræðslu í ferðaþjónustu, námið njóti virðingar og verði eftirsótt hjá nýjum og núverandi starfsmönnum í ferðaþjónustu (íslenskum og erlendum) og viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu¹ verði fyrirmynd að eflingu starfsnáms í öðrum greinum.

1. Forgangsverkefni Þekkingarseturs taka mið af niðurstöðu verkefnahóps, út frá gögnum og viðtölum, og byggja auk þess á erlendum fyrirmyndum. Forgangsverkefnin eru:

- a. **Stjórnenda- og leiðtogafræðsla:** Aðgengilegt nám í lotum sem miðar að því að auka hæfni stjórnenda, ánægju starfsmanna, framleiðni og arðsemi í fyrirtækjum, sbr. mynd bls. 9.
 - i. Fræðsla fyrir stjórnendur og sjálfstætt starfandi aðila í greininni enda hafa þeir mikil áhrif á hæfni og gæði í ferðaþjónustu.
- b. **Grunnnám fyrir allt starfsfólk í ferðaþjónustu:** Stutt rafrænt nám og myndrænar lotur; námi lýkur með rafrænum viðurkenningum.
 - i. Fyrirmyndir að náminu verða m.a. World Host frá Kanada, Glasgow Welcomes frá Skotlandi og Tourism HR og go2HR frá Kanada, þar sem áhersla er m.a. lögð á grunnnámskeið í framreiðslu, matvælaöryggi, hreinlæti, skyndihjálp o.fl.
 - ii. Áhersla verður lögð á nýliðafræðslu og fræðslu fyrir núverandi starfsmenn, m.a. upplýsingar um Ísland og mikilvæga þætti sem tengjast upplifun ferðamanna, þjónustu og gestrisni, jákvæðu viðmóti og samskiptum, öryggis- og umhverfismálum, menningu og minjum, ásamt sértækari þáttum sem taka mið af undirgreinum ferðaþjónustu og einstaka landshlutum.
- c. **Viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu á fyrstu hæfniprepum:** Starfsnám sem leiðir til formlegra viðurkenninga.
 - i. Viðurkennt þrepaskipt starfsnám; staðfesting á hæfni á einu þrepi veitir inngöngu á næsta þrep.

d. Áframhaldandi þróun raunfærnimats:

Raunfærnimatið felur í sér mat á hæfni starfsmanna á móti störfum og námskrá og nýtist við að einstaklingsmiða nám og votta hæfni einstaklinga og byggja upp þekkingu innan fyrirtækja. Markmiðið er að bæði starfsmenn og fyrirtæki nýti sér ávinninginn sem felst í því að gera bæði hæfnikröfur og færni sýnileg.

2. Þekkingarsetrið heldur utan um formlegt viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu sem verður tilraunaverkefni og fyrirmynd að eflingu starfsnáms í öðrum verklegum greinum á Íslandi.

- a. Boðið verður upp á þrepaskipt viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu og vottaða viðurkenningu/ prófskírteini nema í lok hvers þreps.
 - i. Lögð verður áhersla á fyrstu hæfniprep² til að byrja með. Námið er ekki aldursmiðað, heldur hæfnimiðað, og gæði í framkvæmd þess skipta höfuðmáli.
 - ii. Námið tekur mið af starfsnámi ferðaþjónustu í Skotlandi (Modern Apprenticeship)³ og Kanada.
- b. Viðurkennt starfsnám verður sveigjanlegt og aðgengilegt með fjölbreyttri nálgun, m.a. notkun rafrænna miðla, myndskreiða og þjálfunar á vinnustað.
- c. Námið verður þrepaskipt, einstaklingsmiðað og metnaðarfullt þannig að það verði eftirsótt meðal nýrra og núverandi starfsmanna, íslenskra og erlendra.
- d. Þekkingarsetrið vinnur með menntamálayfirvöldum við að skilgreina leiðir til að einstaklingar geti farið með stig/einingar á milli viðurkennds starfsnáms í ferðaþjónustu og annars náms í íslensku menntakerfi.

¹ Viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu er vinnuheiti yfir starfsnám í ferðaþjónustu sem hannað verður á grundvelli íslenska hæfnirammans, ISQF. Störfum er skipt í hæfniprep út frá sjálfstæði, ábyrgð og hlutverki á vinnustað og miðað er við að þróað verði viðurkennt starfsnám í ferðaþjónustu á fyrstu hæfniprepunum.

² menntamalaraduneyti.is/menntamal/hæfniramma

³ ourskillsforce.co.uk/modern-apprenticeships/types-of-modern-apprenticeships/tourism

SAMSPIL HÆFNI OG ARÐSEMI

Samspil hæfni og arðsemi í ferðapjónustu

Mikilvægt er að fyrirtæki í ferðapjónustu stuðli að aukinni hæfni starfsfólks, farsælli þróun greinarinnar og aukinni arðsemi hennar í samvinnu við stjórnvöld. Lyfta þarf grettistaki til að ná markmiðum um aukna framleiðni og arðsemi í greininni og þar er aukin hæfni einn lykilorðurinn. Samstaða fyrirtækjanna, eigenda þeirra og stjórnenda, skiptir miklu máli í þessu samhengi. Til lengri tíma þurfa bæði ferðapjónustan og stjórnvöld að átta sig á því að þjónusta af bestu gæðum og jákvæð upplifun ferðamanna, hæfni starfsmanna, gott starfsumhverfi, vel launuð störf, framleiðni og góð arðsemi tengjast órjúfanlegum böndum¹, enda viðurkennt að aukin framleiðni og arðsemi séu grundvöllur farsællar þróunar ferðapjónustunnar og góðra launakjara í greininni. Hafa ber í huga að hæfni, fagmennska og viðmót starfsmanna tengjast beint jákvæðri upplifun ferðamanna og allir þekkja að gæðaeftirlit í ferðapjónustu fer m.a. fram í rauntíma, í gegnum samfélagsmiðla, og ekki verður undan því vikist að vanda vel til verka.

Hæfni starfsmanna er lykill að árangri

Fyrirtæki sem ekki hafa á að skipa hæfum starfsmönnum geta ekki orðið samkeppnishæf í að veita þá gæðapjónustu sem ferðamenn sækjast eftir og ferðapjónusta á Íslandi vill vera þekkt fyrir.

Fyrir þjóðina skiptir miklu að uppbyggingin í greininni sé markviss og örugg, ekki síst vegna þeirra miklu gjaldeyristekna sem hún aflar fyrir þjóðarþúið en auk þess fyrir heildarmyndina, starfsmenn, umhverfi og samfélag.

Að laða starfsfólk að greininni og halda í gott starfsfólk

Eins og fram hefur komið er starfsmannavelta í ferðapjónustu að meðaltali 18%,² sem er hærra hlutfall en í mörgum öðrum starfsgreinum. Ekki er ljóst hver starfsmannavelta í ferðapjónustu er á Íslandi. Starfsmannavelta er fyrirtækjum kostnaðarsöm, og tölur frá Kanada³ benda til þess að það kosti eins til tveggja ára laun að missa góðan stjórnanda og fjögurra mánaða til eins árs laun að missa góðan starfsmann í ferðapjónustu.

Mannaflapörf tengist bæði fjölgun nýrra starfa og starfsmannaveltu. Ef spáð er í þróunina miðað við lágt atvinnuleysi á Íslandi má reikna með að vandinn við mönnun ágerist á næstu árum. Í könnun Alþjóðaferðamálastofnunarinnar² árið 2015 kom fram að í 37 löndum, af þeim 46 sem tóku þátt, var skortur á starfsfólki í ferðapjónustu. Einnig kom fram að 66% fyrirtækja í greininni töldu mun erfiðara að ráða fólk í ferðapjónustufyrirtæki árið 2014 en síðustu tvö árin þar á undan. Í nýlegri skýrslu frá Bretlandi var bent á að vandinn við að fá fólk til starfa í ferðapjónustu (aðlöðunarvandi) snúist fyrst og fremst um að halda í starfsfólk, og því beri fyrirtækjum að horfa til þess hvernig þau geti gert fyrirtækið, störfin og starfsumhverfið meira aðlaðandi.⁴

1 Sjá mynd bls. 9. 2 Global Talent Trends and Issues for the Travel & Tourism Sector 2015. 3 Skv. go2HR í British Columbia, Kanada.

4 Sector Skills Insights: Tourism Evidence Report 55, UK Commission for Employment and Skills, August 2012.

Fyrirtæki í ferðaþjónustu ásamt stjórnvöldum þurfa að lyfta grettistaki til að auka arðsemi greinarinnar

Markmið: Vaxandi tekjur af ferðaþjónustu, aukin framleiðni og aukin arðsemi. Ferðaþjónustan verði eftirsóttur starfsvettvangur með ánægða starfsmenn og stöðugleika í starfsmannahaldi. Ímynd greinarinnar mælist jákvæð og fyrirtækin upplifi samstöðu og geti sótt sér leiðbeiningar og aðstoð á aðgengilegan hátt. Þeim fyrir-tækjum í ferðaþjónustu fjölgi sem njóta gæðaviðurkenningar og/eða eru í Vakanum.

1. SAF stuðla að því að fyrirtæki í greininni vinni þétt saman og með stjórnvöldum við að auka hæfni og arðsemi í ferðaþjónustu.
 - a. Stjórnendur í ferðaþjónustu og stjórnvöld tala einni röddu um mikilvægi hæfni fyrir arðsemi greinarinnar.
 - b. SAF, markaðsstofur, atvinnuþróunarfélög og aðrir hagaðilar hvetja stjórnendur til að taka þátt í stjórnendafræðslu og stuðla að aukinni hæfni starfsmanna.
 - i. SAF og fyrirtæki í greininni bera ábyrgð á að fræðsluþörf þeirra skili sér til Þekkingarseturs svo að fræðsluaðilar geti komið til móts við þarfir fyrirtækja um fræðslu.
 - c. SAF hvetja til þess að fyrirtæki í ferðaþjónustu líti á greinina sem virðiskeðju og hafi í huga að engin keðja er sterkari en veikasti hlekkurinn.
 - i. SAF vinna að aukinni samstöðu í ferðaþjónustu með það að markmiði að stórefla greinina.
 - ii. SAF hafa aðgengilegar upplýsingar fyrir fyrirtæki til að styðja við starfsemi þeirra og komi t.d. upp rafrænni síðu með „verkfærakistu stjórnenda“ í samvinnu við Þekkingarsetrið.
 - iii. SAF hvetja fyrirtæki til að setja sér markvissa stefnu í fræðslu- og gæðamálum og nýta sér verkefnið „Fræðslustjóra að láni“, fræðsluerindreka og aðrar leiðir sem reynst hafa vel til þessa.
 - iv. SAF hvetja til þátttöku í Vakanum og aðstoða við að skilgreina leiðir til þess að fjölga fyrirtækjum sem eru í Vakanum.
 - v. SAF halda áfram að vinna í því að regluverk verði einfaldað í greininni og jafnframt að hart verði tekið á svartri og ólöglegri starfsemi sem er smánarblettur og kemur óorði á alla greinina.
2. Gera störf í ferðaþjónustu áhugaverð, laða að og halda í góða starfsmenn.
 - a. SAF veita fyrirtækjum og stjórnendum upplýsingar um viðurkenndar leiðir sem reynst hafa vel til þess að laða að og halda í góða starfsmenn.
 - i. SAF fylgjast með því að stjórnendanám í ferðaþjónustu taki á samspili hæfni starfsfólks, góðs vinnuumhverfis og arðsemi.
 - b. SAF kynna greinina sem spennandi starfsvettvang og veita upplýsingar um starfsnám og starfsþróunarmöguleika.
 - i. SAF, í samstarfi við hagaðila, halda utan um ýmiss konar keppni og greina frá góðum árangri.
 - ii. SAF kynna störf, starfsþróunarleiðir og námsmöguleika og stuðla að því, ásamt Þekkingarsetri ferðaþjónustunnar, að námsráðgjafar í skólum, kennarar, nemendur, aðilar atvinnulífs og allir landsmenn þekki til þeirra.
 - iii. SAF stuðla markvisst að umfjöllun í fjölmiðlum um störf í ferðaþjónustu með viðtölum við einstaklinga í viðkomandi störfum.
 - c. Ferðaþjónustufyrirtæki laða að greininni erlent vinnuafl og SAF veita upplýsingar um traustar leiðir til að nálgast það.

FORGANGSVERKEFNI 2016-2018

TILLAGA 1

Þekkingarsetur ferðapjónustunnar

Aðgerðir

Væntingar um niðurstöður

1. Þekkingarsetur ferðapjónustunnar er samstarfsverkefni atvinnulífs, fræðsluaðila og stjórnvalda. Samið verður við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins um undirbúning og framkvæmd verkefnisins um allt land.	<ul style="list-style-type: none">• Stjórnendur og starfsmenn ferðapjónustufyrirtækja eru ánægðir með verkefnið, þ.e. starfsemi Þekkingarseturs ferðapjónustunnar.• Aðilar ferðapjónustunnar sjá ávinning af starfseminni og leggja sig fram um samstarf við Þekkingarsetur.• Gott samstarfsnet um hæfni í ferðapjónustu nær til allra landshluta.
2. Leitað verður samstarfs við þá sem stýra fræðslumálum í ferðapjónustu í Skotlandi og Kanada.	<ul style="list-style-type: none">• Íslensk ferðapjónusta nýtur þess að þróun starfsnáms í Skotlandi og Kanada hefur verið farsæl.• Komið hefur verið á góðu samstarfi við þessar þjóðir um gagnreyndar leiðir til uppbyggingar á fræðslu í íslenskri ferðapjónustu.
3. Næstu skref verða tekin til að undirbúa starfsnám í ferðapjónustu, en þau felast í þróun náms á fyrstu hæfniprepum og hönnun gæðaeftirlits.	<ul style="list-style-type: none">• Störf í ferðapjónustu hafa verið hæfnigreind og unnið er að undirbúningi viðurkennds starfsnáms í ferðapjónustu.• Gæði náms er í forgrunni frá fyrstu tíð.• Námsframboð í fyrsta áfanga verður kynnt árið 2017.
4. Námsþróunarmöguleikar í greininni verða skilgreindir og ljósi varpað á þá.	<ul style="list-style-type: none">• Fyrirtæki, fræðsluaðilar, námsráðgjafar, nemar, starfsmenn og aðrir hagaðilar þekkja námsþróunarmöguleika í ferðapjónustu.
5. Samræming verður á hæfnikröfum íslenska hæfnirammans og hæfnikröfum Vakans.	<ul style="list-style-type: none">• Hæfnikröfur starfa og hæfnikröfur Vakans eru samhæfar og raðað á þrep.
6. Komið verður á samráðsgrunni, þ.e. hringrás upplýsinga, um þarfir og framboð í fræðslumálum ferðapjónustunnar.	<ul style="list-style-type: none">• Góður samráðsgrunnur er á milli greinarinnar og fræðsluaðila til að tryggja að fræðsla í greininni verði í takt við þarfir.
7. Komið verður á rafrænu utanumhaldi um störf, starfsnám og fræðslu, m.a. með því að safna saman upplýsingum sem fyrir liggja.	<ul style="list-style-type: none">• Stjórnendur og starfsmenn ferðapjónustufyrirtækja eru ánægðir með aðgengi að upplýsingum í tengslum við fræðslumál ferðapjónustunnar.

Ábyrgð

- Stjórnstöð ferðamála undirbýr samning við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins fyrir hönd stjórnvalda.
- Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, og þar með Þekkingarsetur ferðapjónustunnar, ber ábyrgð á framkvæmd verkefna í samstarfi við Stjórnstöð ferðamála, SAF og Ferðamálastofu.

TILLAGA 2

Starfsnám í ferðaþjónustu

Aðgerðir

Væntingar um niðurstöður

1. Nám fyrir stjórnendur og sjálfstætt starfandi aðila í greininni verður undirbúið og sett af stað.	<ul style="list-style-type: none">• Stjórnendanámið er vel sótt og stuðlar að aukinni hæfni stjórnenda og starfsfólks, starfsánægju og framleiðni á vinnustað.• Námið hefst árið 2017.
2. Fræðsla fyrir allt starfsfólk í ferðaþjónustu verður undirbúin og sett af stað.	<ul style="list-style-type: none">• Fræðsla í grunnþáttum ferðaþjónustu skilar sér um allt land og ánægja með það ríkir meðal starfsmanna og stjórnenda.• Fræðsla hefst árið 2017.
3. Haldið verður áfram að þróa og prófa raunfærnimat.	<ul style="list-style-type: none">• Raunfærnimat nýttist til að meta og byggja ofan á hæfni starfsmanna.• Raunfærnimat nýttist við gerð fræðsluáætlana í fyrirtækjum.
4. Starfsnám í ferðaþjónustu á fyrstu hæfniprepum verður undirbúið og þróað og skilgreindar verða leiðir til að halda utan um gæði námsins.	<ul style="list-style-type: none">• Stjórnendur og starfsmenn ferðaþjónustufyrirtækja eru ánægðir með viðurkennt starfsnám í greininni og þjónustu Þekkingarseturs.• Fyrstu nemar útskrifast árið 2018.• Gæðakerfi stuðlar að góðu og markvissu námi.
5. Fræðsla fyrir samstarfsaðila og leiðbeinendur fer fram ásamt markvissri kynningu á forgangsverkefnum.	<ul style="list-style-type: none">• Góð samhæfing samstarfsaðila og leiðbeinenda.• Aukin þekking á möguleikum til starfsnáms í ferðaþjónustu.
6. Stjórnskipulag/kerfi sem heldur utan um starfsnám í ferðaþjónustu um allt land verður hannað.	<ul style="list-style-type: none">• Komið hefur verið á góðu stjórnskipulagi í tengslum við starfsemi Þekkingarseturs um allt land.• Gott framboð á starfsnámi og hæfum leiðbeinendum er um allt land.
7. Leiðir verða skilgreindar til að einstaklingar geti farið með stig/einingar á milli viðurkennds starfsnáms í ferðaþjónustu og annars náms í íslensku menntakerfi.	<ul style="list-style-type: none">• Náðst hefur sameiginlegur skilningur á því hvernig nemendur nýta fræðslu sér til framdráttar í menntakerfinu.

Ábyrgð

- Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, og þar með Þekkingarsetur ferðaþjónustunnar, í samvinnu við SAF, aðila vinnumarkaðarins, stjórnvöld, markaðsstofur, símenntunaraðila og aðra fræðsluaðila.

FORGANGSVERKEFNI 2016-2018

TILLAGA 3

Samspil hæfni og arðsemi

Aðgerðir

Væntingar um niðurstöður

- | | |
|---|--|
| 1. SAF stuðla að því að fyrirtæki í ferðaþjónustu vinni þétt saman og með stjórnvöldum að því að auka menntun og arðsemi í greininni. Unnið verður að því að auka skilning stjórnenda og stjórnvalda á samspili hæfni og arðsemi í ferðaþjónustu. | <ul style="list-style-type: none">• Stjórnvöld fjárfesta í starfsnámi í ferðaþjónustu.• Fyrirtæki og starfsmenn nýta sér þá fræðslu og menntun sem í boði er.• Ferðaþjónusta á Íslandi er arðsöm, orðspor hennar sem atvinnugreinar fer vaxandi og hæfni í greininni eykst til muna með aukinni menntun.• Aukin framlegð starfa og betri fyrirtækjaskor á Trip-advisor.• Ferðamenn eru ánægðir með gæði og þjónustu. |
| 2. Leiðir til auka samstöðu innan greinarinnar verða skilgreindar, m.a. með því að fjölga fyrirtækjum í SAF og Vakanum. | <ul style="list-style-type: none">• Ferðaþjónustufyrirtæki um allt land finna fyrir samstöðu og vinna þétt saman.• Fyrirtækjum fjölgar í SAF.• Fleiri fyrirtæki taka þátt í Vakanum. |
| 3. SAF hafa aðgengilegar upplýsingar um leiðir sem hafa gefist vel til að laða að starfsmenn og auka hæfni þeirra; veita jafnframt upplýsingar um starfsþróunarmöguleika og verkfærakistu stjórnenda í samvinnu við Þekkingarsetur. | <ul style="list-style-type: none">• Hæfni stjórnenda eykst, starfsmenn sækja í greinina og hæfni þeirra vex jafnt og þétt.• Starfsmannavelta minnkar með aukinni starfsánægju í greininni.• Íslendingar sjá ferðaþjónustu fyrir sér sem framtíðarstarfsvettvang með auknum starfsþróunarmöguleikum og fjölgun heilsársstarfa. |
| 4. Fyrirtæki innan SAF setja sér markvissa, skriflega fræðslustefnu sbr. fræðslu-stjóraverkefnið „Fræðslustjóri að láni“. | <ul style="list-style-type: none">• Fræðslustarfsemi fyrirtækja verður markvissari.• Starfsþróunarmöguleikar í ferðaþjónustu verða sýnilegri. |
| 5. Fyrirtæki í greininni gera aðlögunaráætlun fyrir erlenda starfsmenn og taka vel á móti þeim. SAF veita upplýsingar um traustar og viðurkenndar leiðir til að ráða og taka á móti erlendu starfsfólki. | <ul style="list-style-type: none">• Aðlögunaráætlun fyrir erlenda starfsmenn hefur gefist vel.• Erlendir starfsmenn fá viðurkennda þá hæfni sem þeir búa yfir. |
| 6. Reglulegt mat á mannaflapörf fer fram og nær til allra landshluta. | <ul style="list-style-type: none">• Greining á mannaflapörf liggur reglulega fyrir hjá Stjórnstöð ferðamála. |
| 7. Samstaða ríkir innan greinarinnar um að auka virðingu hennar með því að taka hart á svartri starfsemi og lögbrotum sem eru blettur á ferðaþjónustunni. | <ul style="list-style-type: none">• Fyrirtæki í greininni sýna samtakamátt sinn gegn ólöglegri starfsemi í ferðaþjónustu og þrýsta á stjórnvöld um að taka hart á henni. |

Ábyrgð

- SAF í samvinnu við fyrirtæki í greininni, stjórnvöld, Stjórnstöð ferðamála og Þekkingarsetur ferðaþjónustunnar.



Hæfni og gæði í ferðapjónustu

FJÁRFESTUM Í HÆFNI STARFSMANNA

Júlí 2016



Stjórnstöð ferðamála
Ármúla 6, 108 Reykjavík
stjornstodin@stjornstodin.is
stjornstodin.is