



**Hæfnisetur  
ferðapjónustunnar**

# Hæfni er grunnur að gæðum

Innlegg í mótun mennta- og  
hæfnistefnu ferðapjónustunnar



**Okkar bestu hliðar**

**Höfundar:**

Haukur Harðarson  
Hildur Betty Kristjánsdóttir  
Jóna Valborg Árnadóttir  
Sigrún Kristín Magnúsdóttir  
Sveinn Aðalsteinsson

**Ritstjórn:**

Jóna Valborg Árnadóttir  
Sigrún Kristín Magnúsdóttir

**Hönnun og uppsetning:**

Tómas Bolli Hafþórsson

**Júní 2019****Útgefandi:**

Hæfnisetur ferðaþjónustunnar/Fræðslumiðstöð atvinnulífsins

**Ábendingar/athugasemdir:**

haukur@frae.is

# Efnisyfirlit

- 4 Ávarp ferðamálaráðherra
- 5 Ávarp mennta- og menningarmálaráðherra
- 6 Lagt af stað
- 7 1 Vinnuferlið
- 8 2 Störf í ferðaþjónustu
  - 8 2.1 Breytt umhverfi kallar á nýjar áskoranir
  - 9 2.2 Fjárfesting í hæfni starfsfólks hefur áhrif
- 11 3 Menntun í ferðaþjónustu – framtíðarsýn
  - 11 3.1 Núverandi námi má líkja við eyjar
  - 12 3.2 Mismunandi markhópar þurfa mismunandi lausnir
  - 13 3.3 Hæfni er óháð hvar og hvernig hennar er aflað
  - 14 3.4 Framhaldsfræðslan veitir ýmis úrræði
  - 14 3.5 Mikil þörf er fyrir fjölbreyttari námsleiðir á framhaldsskólastigi
  - 14 3.6 Háskólastigið gerir oftast ráð fyrir stúdentsprófi
  - 15 3.7 Fagháskólastigið er í mótun
  - 16 3.8 Námslok á þrepum á að hafa gildi í atvinnulífi og í menntun
  - 16 3.9 Nám í ferðaþjónustu á að fara að hluta til fram á vinnustað
  - 16 3.10 Menntamálayfirvöld fjalla um nám á vinnustað á margan hátt
- 17 4 Niðurstöður eru í samræmi við starf stjórnvalda
  - 17 4.1 Lög um framhaldsskóla og aðalnámskrá gera ráð fyrir þrepaskiptu námi
  - 18 4.2 Hvítbók um úrbætur í menntun hvetur til samvinnu
  - 18 4.3 Hæfniramma um íslenska menntun gerir ráð fyrir skilgreindum námslokum á þrepum
  - 19 4.4 Athugasemdir Ríkisendurskoðunar við starfsnám
  - 19 4.5 Vakinn, verkfæri ferðaþjónustuaðila
- 20 5 Nú er lag fyrir aðgerðir
- 21 Lokaorð
- 22 Heimildaskrá
- 23 Viðaukar
  - 23 Viðauki 1
  - 24 Viðauki 2
  - 28 Viðauki 3
  - 29 Viðauki 4
  - 30 Viðauki 5
  - 31 Viðauki 6



## Ávarp ferðamálaráðherra

Hæft starfsfólk er forsenda gæða  
og góðrar þjónustu

Ferðapjónustan á Íslandi hefur vaxið með fordæmalausum hraða síðustu ár. Hún er okkar stærsta útflutningsgrein og með ólíkindum hvað ferðapjónustuaðilar hafa brugðist hratt og vel við stóruáhrifum áhuga ferðamanna á Íslandi.

Ferðapjónustan er frábrugðin öðrum útflutningsatvinnuvegum að því leyti að hún byggist að mestu á samskiptum fólks. Miklu máli skiptir að gestir okkar njóti góðrar þjónustu frá hæfu og vel þjálfuðu starfsfólki því ánægjuleg upplifun þeirra verður hluti af jákvæðri minningu um Íslandsdvöl. Minningu sem endist alla ævi og verður vonandi til þess að ferðamaðurinn og jafnvel vinir og fjölskylda vilji sækja landið heim í framtíðinni.

Annað samtal sem skiptir ekki síður máli í þessu samhengi er öflugt samtal atvinnulífsins og menntastofnana. Það er undirstaða þess að hægt er að bjóða starfsfólki ferðapjónustunnar gæðanám með sterka skírskotun til atvinnulífsins. Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið, Hæfnisetur ferðapjónustunnar, sem styrkt er af ráðuneytinu, Samtök ferðapjónustunnar, mennta- og menningarmálaráðuneytið, fjöldi fyrirtækja og menntastofnana hafa átt slíkt samtal síðustu mánuði og afraksturinn gefur að líta í þessari skýrslu. Fyrirtæki og menntastofnanir tala hér á sömu nótum þar sem tónn samvinnu, sveigjanleika og hagnýtra lausna í starfsnámi er í fyrirrúmi og setja fram tillögur sem geta haft mikil áhrif á starfsþróun í ferðapjónustu til frambúðar.

Hæft starfsfólk er forsenda gæðapjónustu sem til lengri tíma litið styrkir stöðu fyrirtækja til að stuðla að áframhaldandi hagsæld og undirbyggja þá mikilvægu atvinnugrein sem ferðapjónustan er.

*Þórdís Kolbrún Reykfjörð Gylfadóttir*

Þórdís Kolbrún Reykfjörð Gylfadóttir,  
ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra



## Ávarp mennta- og menningarmálaráðherra

### Menntun eykur gæði og fagmennsku

Ferðapjónustan er spennandi og eftirsóknarverður starfsvettvangur sem þarfnast fjölbreytts vinnuaflds. Með auknum vexti hennar er rík þörf fyrir vel menntað starfsfólk sem stuðlað getur að framgangi innan ferðapjónustunnar. Fagmennska, gæði og ábyrgð eru forsenda þess að við verðum áfram samkeppnisfær á krefjandi markaði. Það krefst þekkingar og verklegrar hæfni að veita góða þjónustu og því er brýnt að framboð á markvissu, hagnýtu og þrepaskiptu námi í ferðapjónustu sé til staðar.

Í stjórnarsáttmála ríkisstjórnarinnar er kveðið á um mikilvægi þess að efla verk- og starfsnám. Að því höfum við unnið ötullega síðustu misseri og sem menntamálaráðherra hef ég beitt mér fyrir öflugum samstarfi milli menntakerfisins og atvinnulífsins. Mikilvægt er að við hugum að samspili atvinnulífs og menntakerfis og stuðlum að því að þau vinni sem best saman. Það er eitt af leiðarstefjum okkar við mótun nýrrar menntastefnu til ársins 2030 að hún taki mið af hæfnipörf samfélagsins til framtíðar.

Vilji er til þess innan ferðapjónustunnar að greina og staðfesta þörf fyrir hæfni til ákveðinna starfa og tel ég að viðurkennt starfsnám í ferðapjónustu yrði rökrétt framhald þeirrar vinnu. Slíkt nám gæti einnig orðið fyrirmynd að eflingu starfsnáms í öðrum greinum. Það eru mikil sóknarfæri í því að tengja menntun í ferðapjónustu með skýrari hætti við hæfniramma um íslenska menntun í þeim tilgangi að móta og setja fram heildstætt námsframboð á því sviði.

Mennta- og menningarmálaráðuneytið tekur þátt í starfi stýrihóps Hæfniseturs ferðapjónustunnar sem leitt hefur þá vinnu sem kynnt er í þessari skýrslu og er ljóst að þar er unnið frumkvöðlastarf sem hefur yfirfærslugildi fyrir önnur svið starfsmenntunar í landinu.

Lilja Alfreðsdóttir,  
mennta- og menningarmálaráðherra



## Lagt af stað

Ferðabjónustan hefur vaxið ört á undanförunum árum. Ferðamönnum hefur fjölgað og að sama skapi hótélum, veitingastöðum, bilaleigum og fyrirtækjum sem bjóða upp á ýmiss konar afþreyingu. Störfum hefur fjölgað í takt við þarfirnar og kalla nú á meiri fjölbreytni og sérhæfingu.

Í viðtölum við stjórnendur fyrirtækja í ferðabjónustu kemur fram að æskilegt væri að hafa meira framboð af starfsfólki sem býr yfir staðfestri og vottaðri þekkingu. Það myndi auka gæði og arðsemi.

Hæfnisetur ferðabjónustunnar, sem fjármagnað er af atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu, var stofnað árið 2017 og Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) falið að hýsa það. Eitt af hlutverkum Hæfnisetursins er að vera vettvangur samtals atvinnulífs og menntakerfis um framtíðarskipan náms í ferðabjónustu. Hæfnisetrið hefur frá upphafi leitast við að sinna þessu hlutverki með ýmsu móti.

Í ársbyrjun 2018 kallaði Hæfnisetrið til viðtæks samtals hagaðila í ferðabjónustu, stjórnenda og starfsfólk fyrir-tækja, fulltrúa aðila atvinnulífsins, auk stjórnenda og starfsfólks skóla og fræðsluaðila um fyrirkomulag náms í ferðabjónustu. Markmiðið var að miðla reynslu, fá nýjar hugmyndir, koma skoðunum og tillögum á framfæri. Leitað var svara við spurningunni: Hver er þörf ferðabjónustunnar fyrir hæfni og menntun?

Almenn ánægja var með samtalið og höfðu menn á orði að löngu tímabært hafi verið að kalla aðila saman og mikilvægt væri að halda samstarfinu áfram. Fram kom að þó einstaka skólar hafi áður átt í samtali við atvinnurekendur við mótun nýrra námsbrauta hafi ekki verið ljóst hver bæri ábyrgð á að tryggja að framboð náms væri í samræmi við þarfir atvinnulífsins. Brýnt væri að setja fram heildstæða stefnumörkun fyrir atvinnugreinina.

Niðurstöður samtalsins sýna fram á þörf fyrir verklega færni með áherslu á bjónustu. Þó það nám sem í boði er sé gott eru námsbrautirnar allt of fáar og á tiltölulega einhæfum sviðum. Kallað er eftir fjölbreyttara framboði á þrepaskiptu, hagnýtu og aðgengilegu starfsnámi í ferðabjónustu. Námi sem fer fram bæði á vinnustað og í skóla.

Markmið þessarar skýrslu er að miðla sýn atvinnulífs og menntakerfis á nám í ferðabjónustu þannig að sú sýn geti verið skólum og yfirvöldum leiðarljós í mótun mennta- og hæfnistefnu fyrir þessa mikilvægu atvinnugrein. Í lok skýrslunnar er gerð grein fyrir ýmsum gagnlegum verkfærum sem auðvelda ættu samþættingu sjónarmiða atvinnulífs og menntakerfis. Með aukinni menntun og áherslu á gæðabjónustu opnast ný tækifæri.

Hæfnisetrið þakkar öllum þeim fjölmörgu aðilum sem tóku þátt í samtalinu og lögðu fram tíma sinn og vinnu við mörkun stefnunnar um formlegt nám í ferðabjónustu. Án ykkar hefði þetta innlegg aldrei orðið til.

# 1 Vinnuferlið

Til að öðlast dýpri skilning á þörfum atvinnugreinarinnar voru stofnaðir sex vinnuhópar, einn fyrir hvert starfssvið ferðapjónustunnar. Í hverjum hópi voru fulltrúar atvinnulífs og skóla, auk annarra ef ástæða þótti til, og hittust hóparnir tvisvar til þrisvar á vordögum 2018. Sviðin voru valin með hliðsjón af kortlagningu í skýrslunni Fjárfestum í hæfni starfsmanna (Stjórnstöð ferðamála, 2016a), og eru eftirfarandi: flugþjónusta á jörðu, gisting, ferðir og afþreying, veitingar, fólksflutningar og ráðstefnur og viðburðir. Markmið vinnuhópanna var að:

- Fá fram yfirsýn yfir störf í ferðapjónustu og skilgreina þau út frá sjálfstæði og ábyrgð.
- Fá fram viðhorf til skipulags náms fyrir ferðapjónustugreinar.
- Greina áherslur á formlegt nám sem tengist ferðapjónustu.
- Tengja áherslur við hæfniramma um íslenska menntun.

Störf á hverju sviði voru skilgreind, stuttar starfslýsingar búnar til sem byggðust annars vegar á sjálfstæði í starfi og hins vegar á ábyrgð og hlutverki á vinnustað. Þessir þættir eru lagðir til grundvallar þegar störfum er raðað á þrep í hæfniramma um íslenska menntun, sjá viðauka 1. Hann telur sjö hæfniprep með stigvaxandi ábyrgð og sjálfstæði á hverju þrepi. Hæfniramminn getur nýst sem verkfæri til túlkunar á milli atvinnulífs og menntakerfis. Miðað er við að hægt sé að tengja nám, óháð því hvar það er kennt, við hæfniprep rammans. Þrepin endurspeglar þær kröfur sem gerðar eru til einstaklingsins hvað varðar þekkingu, leikni og hæfni í verkefnum, vinnu og samskiptum. Fulltrúar atvinnulífs á Íslandi hafa lagt áherslu á að hæfniramminn stuðli að hreyfanleika á vinnumarkaði meðal annars með samburð á milli landa í huga og til að tryggja betur að samræmi sé á milli mismunandi námsloka og þarfa atvinnulífsins.

Skortur á hæfu starfsfólki er talinn meðal helstu áhrifaþátta í vexti og viðgengi atvinnugreinarinnar.

Eitt sviðanna, veitingasviðið, hefur nokkra sérstöðu en þar eru til nokkrar námsbrautir. Nám í löggildum iðngreinum: bakaraiðn, framreiðslu og matreiðslu og starfsnám fyrir matsveina og matartækna. Ekki var unnið með störf sem tilheyra opinbera geiranum eins og landverði í þjóðgörðum eða verslun í tengslum við samgöngumiðstöðvar.

Við gerð skýrslunnar var teiknuð upp sviðsmynd með átta sviðum ferðapjónustu, sjá viðauka 2. Þar af eru sex fyrrnefnd svið auk tveggja: bílaleigur og ferðaskrifstofur, sem bætt var við til að ná ítarlegri heildarsýn. Í sviðsmyndinni eru lýsingar á þörfum hvers sviðs sem tengja má við þrep hæfnirammans um íslenska menntun.

Alls tóku rúmlega 100 manns frá á þriðja tug fyrirtækja þátt í vinnunni; þar voru einnig fulltrúar stéttarfélag, skóla og annarra fræðsluaðila, auk fulltrúa ráðuneyta og stofnana. Lokadrög skýrslunnar voru kynnt á fundi og þátttakendum gefinn kostur á að kynna sér efnið, koma ábendingum og athugasemdum á framfæri. Rétt er að taka fram að margir aðrir komu að undirbúningi skýrslunnar ýmist með viðtölum eða með ábendingum. Listar yfir þátttakendur eru í viðaukum.

**Mynd 1** Sviðsmyndin veitir yfirsýn yfir umfang og fjölbreyttar þarfir ferðapjónustunnar



Sjá viðauka 2.

## 2 Störf í ferðapjónustu

Ferðapjónustan er sú atvinnugrein á Íslandi sem flestir starfa við fyrir utan opinbera þjónustu. Samkvæmt upplýsingum frá Hagstofu Íslands voru 24.500 starfandi við ferðapjónustu í janúar 2017 en nær 32.000 í ágúst sama ár, þar af voru að jafnaði 25,5% erlendir ríkisborgarar. Flestir störfuðu á gististöðum og við veitingasölu eða 15.400 í janúar og 19.500 í ágúst. Hlutfallsfjöldun starfsfólks var hins vegar mest hjá ferðaskrifstofum, ferðaskipuleggjendum, í bókunarþjónustu og greinum sem flokkast undir annað. Frá 2013 hefur starfsfólki í ferðapjónustutengdum greinum fjölgað um 68% á ársgrunni.

**Mynd 2** Ánægja ferðamanna með landshluta  
Meðaltal á fimm punkta kvarða

Suðurland	4,80
Norðurland	4,71
Vesturland	4,49
Vestfirðir	4,48
Austurland	4,46
Reykjavík	4,42
Reykjanes	4,38

Heimild: Ferðamálastofa.

Störf í ferðapjónustu eru fjölbreytt en meginviðfangsefni þeirra flestra er þjónusta við gesti hvaðanæva að. Annað einkenni er hversu umsagnir notenda um þjónustuna eru orðnar almennar og aðgengilegar og hvað þær hafa mikil áhrif á val neytenda við kaup á þjónustu. Almennt fær ferðapjónustan á Íslandi ágætiseinkunn frá erlendum ferðamönnum (Ferðamálastofa, 2019) og stjórnendur fyrirtækja eru meðvitaðir um að framtíðarafkoma þeirra byggist á því að svo verði áfram. Gæði og fagmennska skipta höfuðmáli í allri þjónustu. Verðlag á Íslandi er hátt og í könnunum Ferðamálastofu kemur fram að ferðamönnum finnst að í sumum tilfellum fari verðlag ekki saman við gæði þjónustu. Liður í að bæta úr því er að auka hæfni starfsfólks.

Í greiningu KPMG, Framtíð ferðapjónustunnar á Íslandi árið 2030, sviðsmyndir og áhættugreining, er skortur á hæfu starfsfólki talinn meðal helstu áhættuþátta. Þar kemur fram að verði vöntun á starfsfólki með viðeigandi menntun eða reynslu í ferðapjónustu muni það hafa alvarleg langtíma

áhrif á upplifun ferðamanna og ímynd landsins (KPMG, 2016). Því er brýnt að bregðast við og koma til móts við þarfir greinarinnar með fjölbreyttari heildstæðum náms-tilboðum. Jafnframt er mikilvægt að hugað verði betur að tækifærum til þess að fá nám sem þegar fer fram viðs vegar í samfélaginu metið. Til þess eru tiltæk verkfæri svo sem raunfærnimat og hæfniramma um íslenska menntun (Mennta- og menningarmálaráðuneytið, 2016b).

### 2.1 Breytt umhverfi kallar á nýjar áskoranir

Fjölbættar áskoranir blasa við ferðapjónustunni í dag. Umhverfið er alþjóðlegt þar sem krafa er gerð um þekkingu á erlendum mörkuðum auk þess sem mörg ferðapjónustufyrirtækin eru alþjóðleg. Örar tæknibreytingar hafa margvísleg áhrif frá sjónarhorni ferðamanna, við val á áfangastöðum, könnun á framboði og gæðum þjónustu og síðast en ekki síst bókunum og kaupum á þjónustu. Frá sjónarhorni atvinnugreinarinnar hefur sölu- og markaðsstarf færst á netið og umsagnir notenda eru sýnilegar sem vegur þungt í samkeppnisumhverfi. Árstíðasveifla er umtalsverð sem veldur því að mannaflapörf er breytileg og ekki unnt að bjóða upp á heilsársstörf. Hér á landi er vöntun á starfsfólki og samkeppni um hæft starfsfólk að hluta til mætt með erlendu vinnuafli. Laða þarf fólk að greininni og liður í því er að bjóða upp á námstækifæri sem gera fólki kleift að bæta við sig námi sem leiðir til starfsþróunar og starfsöryggis. Allar þessar áskoranir undirstrika hversu mikilvægt er að menntakerfi og atvinnulíf vinni saman.

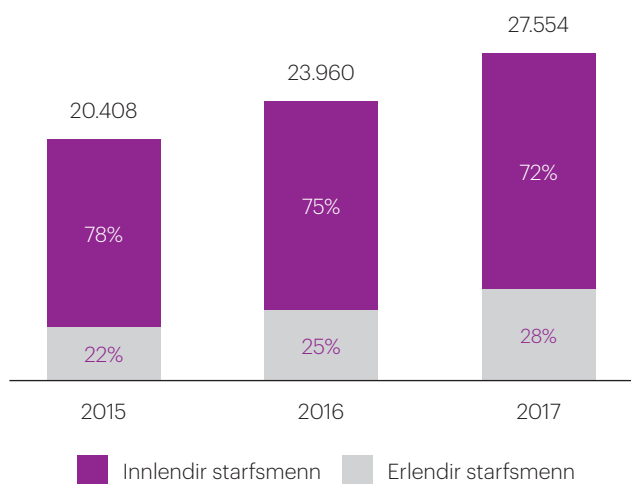
# 55%

Gististöðum og hótélum  
hefur fjölgað  
um 55% á síðustu árum.

Um fjórðungur starfandi í  
ferðapjónustu er með erlent  
ríkisfang.



**Mynd 3** Áætlaður fjöldi starfandi í ferðapjónustu 2017



Heimild: Hagstofa Íslands.

**Helstu áskoranir:**

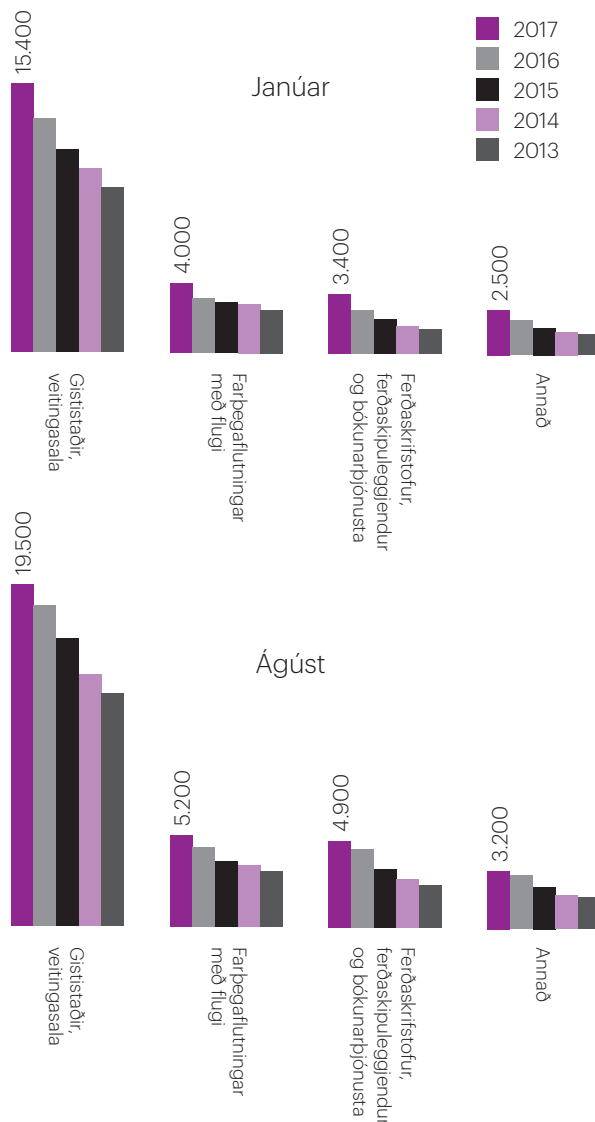
- Alþjóðavæðing
- Tæknivæðing og fjórða iðnbyltingin
- Árstíðarbundin störf
- Skortur á vinnuafli
- Samkeppni um starfsfólk

## 2.2 Fjárfesting í hæfni starfsfólks hefur áhrif

Ef á að líta á ferðapjónustu sem framtíðarstarfsvettvang með auknum starfsþróunarmöguleikum er brýnt að stuðla að stöðugleika í greininni og fjölga heilsársstörfum. Með heilsársstörfum fylgir aukið atvinnuöryggi og stöðugleiki í starfsmannahaldi. Í skýrslu Stjórnstöðvar ferðamála (2016b), Mannafla- og fræðsluþörf í ferðapjónustu, kom í ljós að um 60% fyrirtækja hugðust fjölga starfsfólki í heilsársstörfum árið 2016 og um 80% ætluðu að bæta við starfsfólki í hlutastörf. Um 20% fyrirtækja innan ferðapjónustunnar 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.

Á síðustu árum hafa ferðapjónustufyrirtæki á Íslandi ráðið til sín erlent starfsafli. Mikilvægt er að nýta reynslu og

**Mynd 4** Fjöldi launþega í einkennandi atvinnugreinum ferðapjónustu 2013-2017



menntun þessara einstaklinga og búa þannig að þeim að þeir ilengist hér á landi, setjist helst hér að. Í skýrslu Stjórnstöðvar ferðamála (2015), Vegvísir í ferðapjónustu, kemur fram að í hverjum landshluta verði lögð áhersla á að meta mannaflapörf í ferðapjónustu, auka hæfni starfsfólks og gera mannafla- og þjálfunarátlanir. Brýnt sé að laða hæft starfsfólk að greininni og tryggja aðgang að þekkingu, fræðslu og menntun.

Á tíunda áratugnum kom hugtakið helgun starfsmanna fram um það þegar starfsmenn hafa tilfinningatengsl við vinnustaðinn og eru reiðubúnir að leggja sig fram umfram þær grunnkröfur sem til þeirra eru gerðar. Tilgreind hafa

verið fjögur atriði sem einkenna helgun (Harter, Schmidt og Keyes, 2003). Í fyrsta lagi að grunnþörfum sé mætt. Í öðru lagi að verkefni séu skilgreind og allt sé til staðar til að vinna þau. Í þriðja lagi er vilji starfsfólks að tilheyra hópi eða vera hluti af heild. Síðast en ekki síst að starfsfólk hafi tækifæri til að þróast í starfi og ræða um starfsþróun. Helgun starfsfólks lýsir vilja þess til að gefa sig allt í starfstengd verkefni. Sá sem helgar sig starfinu til dæmis í ferðabjónustu upplifir orku og ástríðu sem getur leitt til betri frammistöðu. Helgun starfsmanna dregur úr starfsmannaveltu og eykur framleiðni og arðsemi fyrirtækja og bætir þjónustu við viðskiptavini.

Starfsþróun er ferli með það að markmiði að auka hæfni starfsfólks og veita því tækifæri til þess að bæta starfsframa sinn innan fyrirtækis. Ef fyrirtæki innan ferðabjónustunnar hafa skýra fræðsluáætlun fyrir starfsfólk sitt og það veit til hvers er ætlast af þeim í starfi eykur það líkur á helgun í starfi.

Árangursmiðuð og vel skipulögð fræðsla skilar arðsemi til fyrirtækisins, eykur hollustu starfsmanna, minnkar fjarveru, eykur starfsánægju og ánægju viðskiptavina.

**Mynd 5** Áhrif fræðslu og þjálfunar starfsfólks á rekstur fyrirtækja



Byggt á nýsjálenskri fyrirmynd.



## 3 Menntun í ferðapjónustu – framtíðarsýn

Niðurstöður samtals milli atvinnulífs og menntakerfis eru að í ferðapjónustu er þörf fyrir verklega færni með áherslu á þjónustu. Framboð á viðurkenndu og hagnýtu starfsnámi í ferðapjónustu, sem fer fram á vinnustað og í skóla og á skýra tilvísun í störf, þarf að aukast til muna. Leiðarljós í uppbyggingu náms verði á þarfir nemanda og atvinnulífs og nám byggist á hæfniramma um íslenska menntun; verði þrepaskipt, hagnýtt og aðgengilegt.

**Mynd 6** Menntun í ferðapjónustu

### Þrepaskipt

Fjölga starfsnámsbrautum á þrepum 2-3-4.

Skapa tækifæri til að hluti náms fari fram á vinnustað.

Tryggja að útskrift af einu þrepi gildi til inngöngu á næsta.

### Hagnýtt

Nám og raunfærni byggist á hægri greiningum.

Skýr tenging við vinnustað.

Námslok á þrepi hafi gildi á vinnustað.

### Aðgengilegt

Meta færni sem er til staðar á vinnustað.

Gera sýnilegar upplýsingar um starfsþróunarmöguleika.

Greiða leið milli skólakerfa.

Taka mið af mismunandi markhópum.

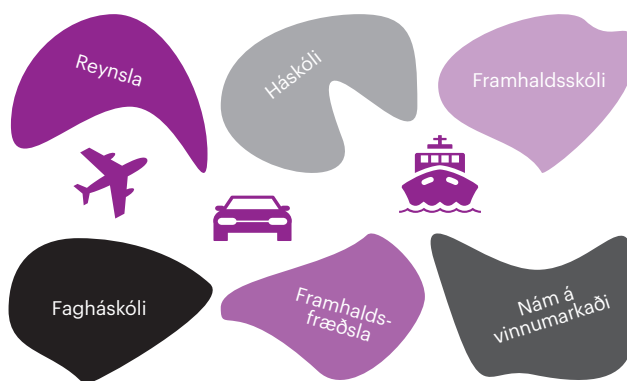
Ferðapjónustan hefur skýra framtíðarsýn um menntun í greininni. Hún byggist á sveigjanlegu og þrepaskiptu námi sem hefur greinilega tengingu við hæfniramma um íslenska menntun.

### 3.1 Núverandi námi má líkja við eyjar

Í samtali vinnuhópanna kom fram að þrátt fyrir ýmsa valkosti á öllum skólastigum í námi sem tengist ferðapjónustu, þá væri fjölbreytni langt frá því að vera í samræmi við þarfir greinarinnar. Námsframboð virðist hafa þróast án heildarsýnar og ekki virðist vera samráð milli skólastiga og fræðsluaðila um mótun námsbrautalýsinga og þróun á framboði náms. Þar af leiðandi er erfitt fyrir einstaklinga og fyrirtæki að fá heildstæða mynd af námsframboði og tengingu náms við starfsþróunarmöguleika í ferðapjónustu. Þá eru ekki skýrar tengingar milli skólastiga og óvissa um hvernig nám úr framhaldsfræðslu og framhaldsskóla er metið til frekara náms. Mörk á milli starfsnáms á framhaldsskólastigi og háskólanáms eru óskýr.

Háskólastigið gerir oftast ráð fyrir stúdentsprófi en ekki er gerð sérstök krafa um reynslu af atvinnulífi til að fá inngöngu. Skortur á þjálfun á vinnustað er viðvarandi í flestu háskólanámi. Þá er enn óljóst hvernig fagháskólastig mun tengjast öðrum skólastigum. Skortur á rannsóknnum í ferðapjónustu, sem háskólamenntaðir sérfræðingar sinna, kom einnig fram í umræðu hópanna en krafa um auknar rannsóknir hefur verið ofarlega á óskalista Samtaka ferðapjónustunnar (SAF) til stjórnvalda um langt skeið.

**Mynd 7** Núverandi nám



Núverandi námi sem tengist ferðapjónustu má því ef til vill best líkja við eyjar. Erfitt er að skipuleggja ferðalag milli eyjanna, hvorki er skýrt hvaða gögn eru tekin gild á ferðalaginu né heldur hvaða samgöngur eru í boði á eyjunum eða á milli þeirra. Þessu vill ferðapjónustan breyta og bindur vonir við það mikilvæga skref sem stigið var með því að kalla saman fulltrúa atvinnulífs og menntakerfis til samtals um stefnumörkun náms í ferðapjónustu.

Hér á eftir verða settar fram tillögur og hugleiðingar sem komu fram í samtalinu varðandi einstök atriði og þau sett í samhengi við framtíðarsýn ferðabjónustunnar um menntun.

### 3.2 Mismunandi markhópar þurfa mismunandi lausnir

Mikilvægt er að gera greinarmun á tveimur meginmarkhópum þegar skólar og fræðsluaðilar hanna sitt námsframboð. Annars vegar á námið að höfða til ungs fólks í eða á leið í framhaldsskóla að velja sér starfsvettvang. Þar skiptir máli að námið tengist öðru bóklegu og verklegu námi, til dæmis að hægt sé að bæta við einingum til stúdentsprófs. Fyrir þennan hóp skiptir búseta miklu sem og áhrif foreldra. Íbúar á höfuðborgarsvæðinu hafa úr fjölda skóla, bæði bók- og verknámsskóla, að velja. Á landsbyggðinni eru tækifæri til náms hins vegar mun færri, í mörgum tilfellum verður ungt fólk að flytja að heiman til þess að sækja það nám sem það vill stunda. Fyrir þennan hóp þarf aðgengi að ráðgjöf að vera gott. Þrír lykilkættir geta gegnt mikilvægu hlutverki þegar kemur að vali á námi:

- Aðgengilegar upplýsingar sem höfða til hópsins
- Sýnileiki fyrirmynda og heimsóknir í fyrirtæki
- Tækifæri til að prófa, reyna og upplifa

Hinn markhópurinn er fólk á vinnumarkaði. Með skýru raunfærnimatskerfi er hægt að meta færni þess á mótí viðmiðum starfa eða námskrá og finna í framhaldinu úrræði sem hentar því eins og tíðkast til dæmis í matreiðslu og framreiðslu. Í þessum hópi eru einstaklingar sem starfa við ferðabjónustu og hafa tileinkað sér reynslu og þekkingu á sviðinu. Einstaklingar í þessum hópi eru fullorðið fólk á vinnumarkaði, val þeirra á námi markast af:

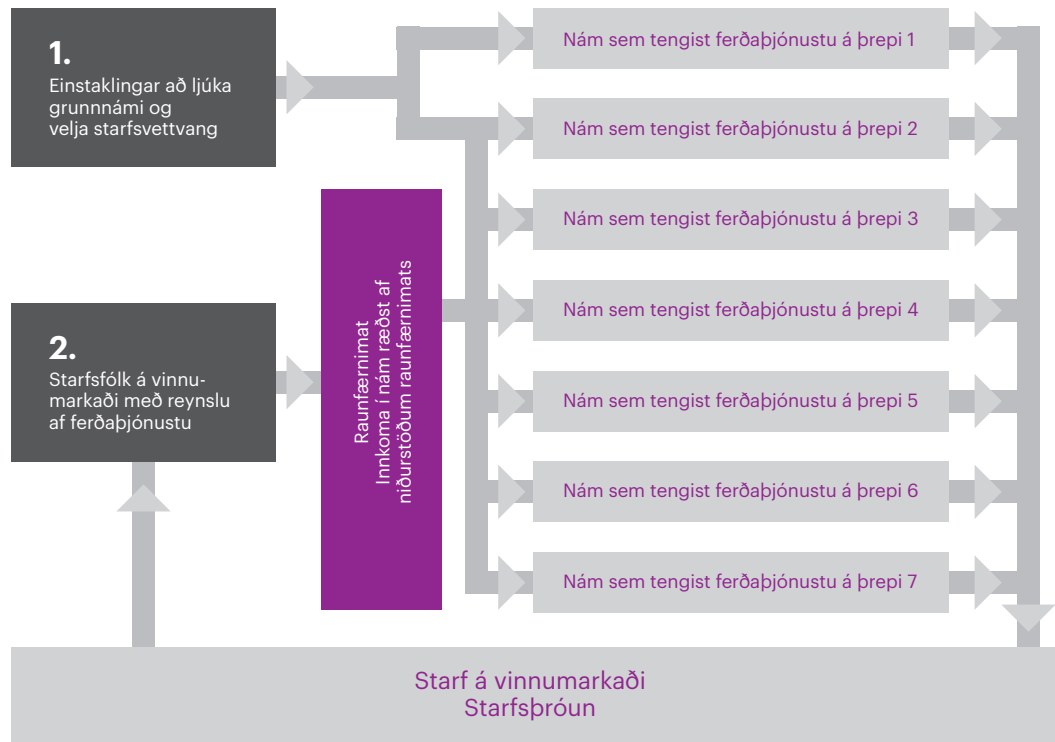
- Tækifærum til þess að stunda nám með vinnu
- Möguleika á að meta þekkingu og reynslu sem afað hefur verið
- Gildi niðurstöðu til starfsþróunar og launa
- Gildi niðurstöðu til frekara náms

Öllu máli skiptir að svo sé búið um hnúta að starfsfólk geti hafið nám og lokið því á viðeigandi hæfniprepi, haldið áfram í starfi í lengri eða skemmri tíma en tækifæri til þess

## Samantekt úr samtali hópanna

- Núverandi nám er ekki heildstætt þrátt fyrir að í boði séu ýmsar námsbrautir á mismunandi skólastigum. Tengingar á milli skólastiga eru óljósar. Taka þarf tillit til starfsfólks innan ferðabjónustunnar á landsbyggðinni, að það hafi tækifæri til náms.
- Gera þarf greinarmun á tveimur markhópum þegar námsframboð er hannað. Í öðrum hópnum er fólk á vinnumarkaði og hinum hópnum ungt fólk í eða á leið í framhaldsskóla að velja sér starfsvettvang. Mikilvægt er að möguleikar til starfsþróunar séu greinilegir eða tækifæri til framgöngu í starfi séu skýr.
- Meta þarf hæfni óháð því hvar hennar er afað. Staðfest hæfni þarf að hafa gildi bæði á vinnumarkaði og í menntakerfi.
- Brýnt er að framhaldsfræðsluaðilar og framhaldsskólar vinni sameiginlega að því að þróa þrepaskipt nám sem hægt er að taka að hluta til við símenntunarmiðstöð og gildir sem hluti að frekara námi á framhaldsskólastigi.
- Mikil þörf er fyrir fjölbreyttari námsbrautir á mismunandi sviðum á framhaldsskólastigi. Eitt dæmi væri ferðamálabraut á framhaldsskólastigi líkt og var í Menntaskólanum í Kópavogi, námið væri þrepaskipt með mismunandi leiðum að námslokum. Brýnt er að móta starfsnámsbrautir á framhaldsskólastigi í öllum landshlutum með staðfestum námslokum á mismunandi þrepum.
- Hagnýtt nám á háskólastigi, einkum á 5. og 6. þrepi, er mikilvægt fyrir ferðabjónustuna. Mikil þörf er á millistjórnendum, verkstjórnendum og verkefnastjórum í greininni. Ferðabjónustan þarf líka rannsóknir og sérfræðinga með hagnýta þekkingu.
- Mikilvægt að krafa um stúdentspróf eða formlegt prófskrifteini verði ekki inntökuskilyrði í nám í fagháskóla heldur fái umsækjendur tækifæri til þess að fá hæfni og þekkingu metna. Brýnt er að fyrir liggja skýrar hæfnikröfur starfa og námið taki mið af þeim.
- Raunfærnimat ætti bæði að nota til styttingar náms á fagháskólastigi og til að auðvelda aðgengi að námi.
- Í umræðu um fagháskóla kom fram að þörf væri á frekari skilgreiningum af hálfu stjórnvalda, mennta- og menningarmálaráðuneytis, til dæmis með endurskoðun á lögum eða reglugerðum. Þá voru lagðar fram spurningar um samspil iðnmeistaránáms og fagháskóla.
- Í námi almennt, á öllum skólastigum, skortir þjálfun á vinnustað. Ekki er gerð sérstök krafa um reynslu af atvinnulífi til að fá innngöngu í nám.

Tveir meginmarkhópar fyrir nám í ferðapjónustu



Námslok á þrepi hafi skýra tengingu við atvinnulíf og frekara nám og feli í sér vottun á hæfni.

að hefja nám aftur á réttu hæfniþrepi að loknu raunfærnimati sé alltaf til staðar. Skilvirkt raunfærnimatskerfi er því lykill að skilvirku námi í ferðapjónustu. Í öðru lagi er mikilvægt að ganga svo frá málum að námslok á hverju þrepi hafi ótvírætt gildi á vinnumarkaði og jafnframt til frekara náms. Námslokin feli í sér vottun á hæfni og námslok á þrepi hafi gildi á vinnumarkaði.

### 3.3 Hæfni er óháð hvar og hvernig hennar er aflað

Raunfærnimat hefur á síðustu 10 árum sannað sig sem árangursríkt verkfæri til að meta hæfni sem einstaklingur hefur aflað á vinnumarkaði til styttingar á námi á framhaldsskólastigi. Í greinum tengdum ferðapjónustu hefur raunfærnimat í matreiðslu- og framreiðslu verið öflugt og

einingar metnar og þær skráðar beint í INNU. Viðkomandi þátttakandi í raunfærnimati getur síðan nýtt þessar einingar til frekara náms í framhaldsskóla í þeirri grein sem hann var metinn í.

Þegar litið er til Evrópu færast í vöxt að raunfærnimat sé einnig notað til að staðfesta hæfni til að sinna störfum en ekki bara til að stytta nám í framhaldsskóla. Hérlandis er unnið tilraunaverkefni á vegum FA með aðkomu SA og ASÍ þar sem markmiðið er að koma á sambærilegu kerfi. Lykilatriði í slíku kerfi eru samkomulag og traust allra hlutaðeigandi aðila, einkum þó aðila vinnumarkaðarins.

Ávinningur fyrirtækja og starfsfólks af slíku kerfi er að draga fram og gera sýnilega færni einstaklings en ekki síður hvaða færni hann skortir. Raunfærnimatið eitt og sér er aðeins mælitæki sem gefur mynd af stöðu þegar það fer fram. Til að raunfærnimat, þar sem stuðst er við viðmið atvinnulífs, verði virk leið sem komi bæði starfsfólki og fyrirtækjum til góða þarf ekki síst beina aðkomu fyrirtækja að kerfinu.

Háskóli Íslands (HÍ) hefur að undanfögnu staðið fyrir hæfni-greiningum starfa í samvinnu við FA. Þar af eru fjögur störf í ferðapjónustu. Ætlun HÍ er að bjóða upp á nám sem hentar til að gegna þessum störfum en óvíst er hvort og þá hvers konar raunfærnimat (stytting náms og/eða auðveldara aðgengi) verður í boði. Það mun skýrast á næstu misserum.

Raunfærnimat er árangursríkt verkfæri til að meta hæfni einstaklings, óháð því hvar hennar hefur verið aflað.



### 3.4 Framhaldsfræðslan veitir ýmis úrræði

Atvinnulífið og samfélagið hafa kallað eftir úrræðum fyrir fullorðna og hefur það haft áhrif á hvernig framhaldsfræðslan hefur þróast á Íslandi síðustu 15 ár. Árið 2010 voru ný lög um framhaldsfræðslu samþykkt á Alþingi og var markmið þeirra að styrkja formlegan grundvöll framhaldsfræðslu á Íslandi og gera hana að fimmtu grunnstöð menntakerfisins (Mennta- og menningarmálaráðuneytið, 2010).

Markmið framhaldsfræðslunnar er að veita einstaklingum sem ekki hafa lokið námi á framhaldsskólastigi tækifæri til að afla sér frekari menntunar. Framhaldsfræðslan veitir þessum einstaklingum ýmis úrræði, svo sem ráðgjöf og skipulagningu náms sem ekki er á grundvelli laga um framhaldsskóla eða háskóla (Lög um framhaldsfræðslu nr. 27/2010). Mikilvægt er að framhaldsfræðsluáðilar (símenntunarmiðstöðvar) og framhaldsskólar vinni saman að því að þróa þrepaskipt nám sem hægt væri að taka að hluta til í símenntunarmiðstöð og hefði gildi í frekara nám í framhaldsskóla. Símenntunarmiðstöðvarnar eru í öllum landshlutum og auðvelt er að bjóða upp á nám í ferðapjónustu, raunfærnimat eða náms- og starfsráðgjöf fyrir starfsfólk sem starfar innan ferðapjónustunnar og hefur ekki lokið framhaldsskóla.

### 3.5 Mikil þörf er fyrir fjölbreyttari námsleiðir á framhaldsskólastigi

Nú eru aðeins í boði nokkrar námsbrautir, þar sem helst er nefna á sviði veitinga. Þar er um að ræða nám í lög-gildum iðngreinum og starfsnám. Námið hefur skýra vísun í störf og fer að hluta fram á vinnustað. Þrátt fyrir mikla fjölgun veitingastaða hefur þeim sem sækja um nám á sviði framreiðslu og matreiðslu fækkað. En breytingar á náminu eru í farvatninu. Nýlega var endurskrifuð námskrá fyrir matsveina, starfsnám á 2. þrepi með áherslu á raunfærnimat fyrir þá sem þegar vinna við þessi störf til styttingar á náminu í framhaldinu. Einingarnar sem að námi loknu nýtast í nám í matreiðslu. Tillaga er um að bjóða upp á sambærilega námsleið, þjónustunám á 2. þrepi sem nýtast myndi í námi í framreiðslu. Um er að ræða nám með sameiginlegum kjarna og sérhæfingu, til dæmis sem barþjónn eða kaffibarþjónn. Þessar námsbrautir væri hægt að bjóða upp á í hverjum landshluta til að mæta þörfum landsbyggðarinnar. Þar er stór hluti fólks að störf-

um sem hefur ekki menntun á þessu sviði. Erfitt er að fá fólk til starfa og mikið er um ráðningar erlends starfsfólks sem talar litla eða jafnvel enga íslensku. Hér ber einnig að nefna námsbraut á sviði afþreyingar í Lýðháskólanum á Flateyri, Hafíð fjöllin og Þú, kennsla í útivist, leiðsögn og sjálfbærri umgengni við landið.

### 3.6 Háskólastigið gerir oftast ráð fyrir stúdentsprófi

Samkvæmt almennum inntökuskilyrðum um nám á háskólastigi sem tengist ferðapjónustu hafa þeir sem lokið hafa stúdentsprófi rétt til að hefja nám. Önnur námslok úr framhaldsskóla eru ekki tekin gild nema umsækjendur hyggjast bæta við sig réttindum til þess að kenna sitt fag á framhaldsskólastigi. Þessi inntökuskilyrði eru réttmæt fyrir þá sem vilja verða fræðimenn á sviðinu og leggja stund á rannsóknir. Í ferðapjónustu starfa margir sem hafa lokið iðnmenntun og myndu vilja afla sér frekari menntunar sem veitti þeim tækifæri til starfsþróunar. Sem dæmi má nefna framreiðslumenn sem myndu vilja bæta við sig menntun í viðskiptafræði eða námi í hóteltjónun/veitingahúsa-rekstri. Til þess að komast inn í námið verða þeir að bæta við sig annaðhvort námi á frumgreinasviði Háskólans í Reykjavík eða í frumgreinadeild Keilis. Mikilvægt er að krafa um stúdentspróf eða formlegt prófskrifteini verði ekki inntökuskilyrði í nám í fagháskóla heldur fái hver umsækjandi tækifæri til þess að fá hæfni og þekkingu metna. Til þess er brýnt að fyrir liggi skýrar hæfniröfur starfa og námið taki mið af slíkum kröfum. Raunfærnimat ætti því bæði að nota til styttingar náms á fagháskólastigi og til að auðvelda aðgengi.

Símenntunarmiðstöðvar eru í öllum landshlutum. Þar er boðið upp á nám, raunfærnimat og náms- og starfsráðgjöf.

### 3.7 Fagháskólastigið er í mótun

Enn er margt óljóst hvað snertir fagháskólastigið. Flest bendir til að námið verði skilgreint á 5. þrepi en lögð er áhersla á atvinnutengingu í náminu, í inntaki þess og inntökukröfum. Vafasamt er að meta megi nám á 4. þrepi til fagháskólastigs (eða hluta þess) nema að uppfylltum tilteknum skilyrðum. Hæfniramma um íslenska menntun sem og evrópski ramminn er fátæklegur í skilgreiningum sínum á námi á 4. þrepi. Í skýrslu verkefnishóps um fagháskólanám frá 2016 (Mennta- og menningarmálaráðuneytið, 2016a) eru nefndar námsleiðir eins og iðnmeistaránám, leiðsögunám og iðnfræði sem dæmi um nám á 4. þrepi. Forsenda þess, samkvæmt lögum um háskóla nr. 63/2006, að hægt sé að meta nám á 4. þrepi inn í fagháskólanám er að það fari fram í viðurkenndum háskólum sem lúta gæðakerfi þeirra. Í áður nefndri skýrslu um fagháskólastigið tiltaka skýrsluhöfundar eftirfarandi forsendur sem þeir telja að gilda eigi um fagháskólanámið:

1. Námið sé metið til ECTS-eininga og að það geti verið grunnnám við háskóla, diplómánám við háskóla, viðbótarnám við framhaldsskóla eða viðurkennt iðnmeistarapróf.
2. Námið sé á ábyrgð viðurkennds háskóla út frá gæðakröfum hans. Háskólinn beri ábyrgð á gæðum náms og kennslu. Háskóli metur fagháskólanám sem kennt er í samstarfi við framhaldsskóla eða aðra menntaveitu og útskrifar nemendur einn eða með samstarfsaðila.
3. Þátttaka í samstarfi og þróun fagháskólanáms sé valkvæð þannig að þeir háskólar, framhaldsskólar og fræðsluaðilar sem hafa áhuga, taki þátt og fyrirkomulag verkefnisins verði þannig opið og sveigjanlegt. Það sama gildi um þátttöku einstakra starfsgreina, til dæmis varðandi meistaránám iðnaðarmanna.
4. Fjármögnun verði þannig að háskólar sjái sér hag í að bjóða upp á fagháskólanám og að fara í samstarf um slíkt. Það sama gildi um framhaldsskóla og aðra fræðsluáðila. Tryggja þarf fjármögnun á þróunar- og innleiðingarkostnaði vegna þróunar og innleiðingar nýrra verkefna, kostnaði við mat og gæðamál, kennslukostnaði nýrra námsbrauta og kostnaði við samráð.

Niðurstöður umræðuhópa atvinnulífsins, sem eru grundvöllur skýrslunnar um fagháskólastigið, benda til að full þörf sé á námi og raunfærnimati á 4. þrepi og það verði metið áfram inn í fagháskólanámið ef það verður flokkað á



5. þrepi eins og flest bendir til. Þetta skólastig er í mótun og frekari umræður verða að bíða framtíðarinnar. Þörf atvinnulífsins fyrir nám á þessu þrepi er augljóslega fyrir hendi. Hér er þörf á frekari skilgreiningum af hálfu stjórnvalda, mennta- og menningarmálaráðuneytis, til dæmis með endurskoðun á lögum eða reglugerðum.

Fagháskólastigið er mikilvægt fyrir ferðapjónustuna. Millistjórnendur gegna mikilvægu hlutverki í ferðapjónustu eins og í öðrum atvinnugreinum. Í samtali hópanna kom fram að mikil þörf er á millistjórnendum, verkstjórnendum og verkefnastjórum í greininni. Einnig komu fram spurningar um samspil iðnmeistaránáms og fagháskóla.

Margs konar stjórnendanám er í boði frá einkaaðilum en allur gangur á því hvort námið er metið á þrep og það er oftast í formi styttri námskeiða. Íslensku háskólarnir bjóða einnig upp á styttra stjórnendanám sem lýkur með einhvers konar viðurkenningu, venjulega á 5. þrepi en jafnframt er í boði fræðilegra nám á 6. þrepi.

Mikilvægt er að krafa um stúdentspróf eða formlegt prófskírteini verði ekki inntökuskilyrði í nám í fagháskóla heldur fái hver umsækjandi tækifæri til þess að fá hæfni og þekkingu metna. Til þess er brýnt að fyrir liggja skýrar hæfnikröfur starfa og námið taki mið af slíkum kröfum. Raunfærnimat ætti því bæði að nota til styttingar náms á fagháskólastigi og til að auðvelda aðgengi.



### 3.8 Námslok á þrepum á að hafa gildi í atvinnulífi og í menntun

Gildi náms á vinnumarkaði ræðst af því að innihald þess sé í takt við þarfir. Miklu skiptir að atvinnulífið treysti niðurstöðum náms og að staðfesting á námslokum gefi góða mynd af getu einstaklingsins. Fram kom áhersla á að við námslok yrði gefin út staðfesting á hæfni og orðið fagbréf var nefnt sem innlegg í þá umræðu. Það myndi einfalda sýnileika fyrir atvinnurekendur og auka gildi niðurstöðu fyrir einstakling. Mikilvægt væri að tengja námslok (fagbréf) á þrep til að einfalda tengingu ábyrgðar og sjálfstæðis við vottun á hæfni. Þrepaskipt nálgun væri forsenda til að auka þann sýnileika. Eins og er lýkur fáum námsleiðum á þrepi 2 og þrepi 4.

Þegar rætt er um gildi náms þarf að horfa til hvort um er að ræða rétt til inntöku í nám eða rétt til styttingar á námi. Dæmi um það er einstaklingur með sveinspróf sem óskar að ljúka stúdentsprófi. Hann fær styttingu á námi til stúdentsprófs sem veitir honum rétt til inngöngu í háskóla.

Með innleiðingu hæfniramma um íslenska menntun er einfaldara að tengja námslok á þrepum saman. Brýnt er að fyrir liggja viðurkenndar aðferðir gátlistar og fleira við mat á raunfærni og jafnframt að aðferðirnar og niðurstöður þeirra njóti trausts allra hagsmunaaðila. Miklu skiptir að unnið sé að viðtæku samkomulagi um hver vottar, hvaða gildi niðurstöður hafa, bæði til frekari menntunar og starfa á vinnumarkaði og að leiðin sé útbreidd og flestum ljós.

### 3.9 Nám í ferðabjónustu á að fara að hluta til fram á vinnustað

Í nánast öllum skýrslum um starfsnám sem komið hafa fram á síðustu árum hefur verið lögð áhersla á gildi náms á vinnustað. Nám á vinnustað í núverandi iðngreinum sem snerta ferðabjónustuna er í heildina í ágætu lagi þar sem það hefur verið skoðað, til dæmis í matreiðslu (Védís Grönvold og Sveinn Aðalsteinsson, 2016). Hins vegar skiptir miklu máli að allt nám í ferðabjónustu feli í sér vinnustaðabátt, sama á hvaða þrepi námið er. Í tilraunaverkefni um raunfærnimat á móti viðmiðum starfa, sem FA stýrir, verður meðal annars tekið á vinnustaðabjálfun, skipulagi hennar, fjármögnun og umfangi. Ljóst er að fyrirtækin og geta þeirra til að sjá um starfsbjálfun samkvæmt vottuðu og skilgreindu ferli mun skipta öllu máli í framtíð slíks kerfis.

### 3.10 Menntamálayfirvöld fjalla um nám á vinnustað á margan hátt

Starfsnám er skilgreint í kafla 6.3 í aðalnámskrá framhaldsskóla (Mennta- og menningarmálaráðuneytið, 2011); þar er starfsnám notað sem hugtak yfir nám sem fram fer bæði í skóla og á vinnustað. Námi á vinnustað er síðan skipt í vinnustaðanám og starfsbjálfun. Í vinnustaðanámi eru meiri kröfur um markvissa, skipulagða fræðslu, leiðsögn og eftirlit en þegar um starfsbjálfun er að ræða. Í starfsbjálfun á vinnustað eigi namar að fá tækifæri til að þjálfra verkþætti og verkferla sem þeir hafa þegar fengið kennslu í auk þess sem sjálfstæði í vinnubrögðum og ábyrgð eigi að vera meiri en í vinnustaðanámi. Vinnustaðanám er alla jafna ólaunað, öfugt við starfsbjálfun. Í lögum og reglugerðum er ekki alltaf skýrt hvort átt er við vinnustaðanám, starfsbjálfun eða hvort tveggja. Í lögum um framhaldsskóla nr. 92/2008, 21., 25. og 28. grein, er fjallað um vinnustaðanám með þeim hætti að telja má að þar sé átt við nám sem fram fer á vinnustað, bæði starfsbjálfun og vinnustaðanám (Védís Grönvold og Sveinn Aðalsteinsson, 2016). Þessi óskýra mynd getur verið umræðunni til trafala.

Á tímum örra breytinga er erfiðara fyrir menntakerfið að bregðast nægilega fljótt við nýjum þörfum atvinnulífsins. Þess vegna er brýnt að hafa kerfi og skipulag þar sem formlegt, óformlegt og formlaust nám nýtur stuðnings og viðurkenningar á sambærilegan hátt og nám í skóla. Þannig verður frekar unnt að mæta breytingum og áskorunum sem blasa við og hafa áhrif á vinnumarkað.

Ævinám á við sífellt fleiri, meðal annars vegna þess að nú er viðurkennt að fólk lærir víðar en á skólabeck. Almenn er talið að nám og bjálfun verði sífellt mikilvægari og órjúfanlegri þáttur starfa. Á vinnumarkaði lærir fólk í vinnunni, af vinnufélögum, námskeiðum, samstarfi, sí- og endurmenntun. En nám á sér einnig stað í frístundum, með þátttöku í starfi frjálsra félagsamtaka og í heimilislífi.



## 4 Niðurstöður eru í samræmi við starf stjórnvalda

Við vinnu skýrslunnar var núverandi staða náms sem tengist ferðapjónustu kortlögð og horft til þess hvort markmið og áherslur sem mennta- og menningarmálaráðuneytið hefur sett fram í aðalnámskrá framhaldsskóla (Mennta- og menningarmálaráðuneytið, 2011) um námslok, tengingu á hæfniprep og tengingu við atvinnulíf og önnur skólastig hafi gengið eftir. Þá var litið til Hvítbókar um umbætur í menntun sem mennta- og menningarmálaráðuneytið gaf út árið 2014 og yfirlýsingar um hæfniramma um íslenska menntun sem tengir saman nám og atvinnulíf. Þær tillögur sem settar eru fram í þessari skýrslu eru í samræmi við áherslur stjórnvalda. Það var að þeirra tilstuðlan að Vakinn, sérhannað gæða- og umhverfiskerfi fyrir íslenska ferðapjónustu, var sett á laggirnar. Hins vegar hvatti Ríkisendurskoðun í stjórnsýsluúttekt sinni, Starfsmenntun á framhaldsskólastigi: Skipulag og stjórnsýsla, „stjórnvöld til að sækja fastar að þeim markmiðum sem sett hafa verið um öflugri starfsmenntun með því að marka skýra stefnu, einfalda stjórnskipulag og tryggja markvissa notkun fjármuna“ (bls. 5).

### 4.1 Lög um framhaldsskóla og aðalnámskrá gera ráð fyrir þrepaskiptu námi

Mennta- og menningarmálaráðherra ber samkvæmt 23. gr. laga um framhaldsskóla, nr. 92/2008 að staðfesta námsbrautalýsingar. Staðfestingin felur í sér lýsingu á skipulagi námsbrauta, tengslum við atvinnulíf og/eða önnur skólastig, tengingu náms við hæfniprep, inntökuskilyrðum og skilyrðum um framvindu náms, grunnþáttum og lykilhæfni og námsmati. Staðfestar námsbrautarlýsingar teljast hluti af aðalnámskrá framhaldsskóla, samanber auglýsingu nr. 674/2011. Staðfestingin tekur ekki til einstakra áfangalýsinga. Skólar bera ábyrgð á að áfangalýsingar námsbrauta og kennsla falli að hæfniviðmiðum brautar og þeim ramma sem aðalnámskrá setur skólastarfi. Í aðalnámskrá framhaldsskóla 2011 er öllu námi skipað á fjögur hæfniprep sem skarast annars vegar við grunnskólastig og hins vegar háskólastig.

Samkvæmt lögum um framhaldsskóla nr. 92/2008, færast ábyrgð á námskráargerð í auknum mæli til framhaldsskólanna. Þeim er nú falið að gera tillögur að fyrirkomulagi, samhengi og inntaki náms í samræmi við viðmið, sniðmát og reglur um gerð námsbrautalýsinga. Með þessu fá einstaka framhaldsskólar aukið umboð til að byggja upp nám

sem tekur mið af sérstöðu skóla, þörfum nemenda, nær-samfélags og atvinnulífs. Þetta veitir skólum tækifæri til að bregðast markvisst við þörfum nemenda, samfélags og atvinnulífs, niðurstöðum rannsókna og gæðaefirlits. Tillögur um námsbrautir þurfa staðfestingu ráðuneytis til að verða hluti af aðalnámskrá framhaldsskóla.

Framhaldsskólar, einn eða fleiri sameiginlega, gera tillögu að námsbrautarlýsingu og leggja hana fyrir ráðuneyti til staðfestingar. Námsbrautalýsingar, sem hlotið hafa staðfestingu, eru þar með hluti af aðalnámskrá framhaldsskóla.

Við þróun námsbrauta leggur ráðuneytið áherslu á að nemendum gefist kostur á námslokum á ólíkum hæfniprepum. Jafnframt sé tryggt að nemendum sem ljúka námi sem skilgreint er á 1. eða 2. hæfniprepi gefist kostur á áframhaldandi námi. Námsbrautalýsingar skulu byggðar upp í samræmi við ákvæði almenns hluta aðalnámskrár framhaldsskóla og skólanámskrár viðkomandi skóla. Í námsbrautarlýsingu skal meðal annars fjallað um: tengsl náms við atvinnulíf og/eða önnur skólastig, skipulag náms, svo sem lokamarkmið, umfang náms, á hvaða hæfniprepi námslokin eru skilgreind og hvort um er að ræða framhaldsskólapróf, próf til starfsréttinda, stúdentspróf, önnur lokapróf eða viðbótarnám við framhaldsskóla.



## 4.2 Hvítbók um úrbætur í menntun hvetur til samvinnu

Árið 2014 gaf mennta- og menningarmálaráðuneytið út ritið Hvítbók um umbætur í menntun. Ritinu er ætlað að vera grundvöllur fyrir umræðu og samráð allra hagsmunaaðila og þar eru fjölmargar ábendingar um hvað betur megi fara í íslensku skólakerfi, einkum framhaldsskólakerfinu. Meðal annars er bent á:

- Að útgönguleiðum úr framhaldsskóla verði fjölgað í samræmi við markmið aðalnámskrár.
- Að uppbygging starfsnáms verði endurskoðuð.
- Að nám á starfsmenntabrautum verði endurskipulagt með einfaldara grunnám að leiðarljósi, sem og þrepa-skiptingu, hæfnikröfum og styttingu námstíma.
- Að allt starfsnám feli í sér vinnustaðanám en gæðamat, ábyrgð og fjármögnun vinnustaðanáms verði endurskoðuð.
- Að laga- og stofnanaumgjörð starfsnáms eftir framhaldsskóla verði endurskoðuð og afstaða tekin til þess hvort stofna skuli sérstakt fagháskólastig.
- Að bæta stýringu og stjórnsýslu starfsmenntamála með því að endurmeta hlutverk nefnda og ráða og skilgreina hlutverk aðila á því sviði.
- Að náms- og starfsráðgjöf og starfsfræðsla verði eflað, bæði í efstu bekkjum grunnskóla og á fyrsta ári framhaldsskóla, og ýtt verði undir að fleiri nemendur velji starfsnám.

## 4.3 Hæfniramma um íslenska menntun gerir ráð fyrir skilgreindum námslokum á þrepum

Hæfniramma um íslenska menntun byggist á hæfniramma Evrópusambandsins (EQF) eins og hæfniramma annarra landa innan sambandsins. Ramminn hefur tvíþættan tilgang: annars vegar að auka gagnsæi innan menntakerfis viðkomandi lands og hins vegar að auka gagnsæi milli evrópskra menntakerfa. Hann nýtist fyrst og fremst almenningi sem tenging milli formlegs og óformlegs náms. Miðað er við að hægt sé að tengja nám, óháð því hvar það er kennt, við hæfniprep rammans. Prepin endurspeglar kröfur sem gerðar eru til einstaklingsins hvað



varðar þekkingu, leikni og hæfni í verkefnum, vinnu og samskiptum. Ramminn eykur þannig gagnsæi og varpar ljósi á hæfni sem einstaklingur býr yfir að loknu námi á tilteknu þrepi. Upplýsingar um hæfni má til að mynda nýta í ferilskrá, við starfsþróun og í umsókn um nám. Íslenski hæfniramminn er birtur í aðalnámskrá framhaldsskóla þannig að námslok í hinu formlega framhaldsskólakerfi eru tengd við hæfniprep.

Framhaldsskólapróf á 1. og 2. þrepi er skilgreint sem sérstök námslok í grunninum. Allar námsbrautir sem hafa það að markmiði að virkja einstaklinginn sem þjóðfélagsþegn, oft í gegnum greinasvið, flokkast sem framhaldsskólapróf. Jafnframt er á 1. og 2. þrepi skilgreint grunnám starfsgreina. Námsbrautir, sem eru hluti af lengra starfsnámi eða metnar sem hluti þeirra, flokkast sem grunnám starfsgreinar.

Mennta- og menningarmálaráðuneytið, Alþýðusamband Íslands (ASÍ), Samtök atvinnulífsins (SA), BSRB, Kvasir, Leikn,

Hæfniramma um íslenska menntun telur sjö hæfniprep og hækkandi þrep endurspeglar auknar hæfnikröfur.

Bandalag háskólamanna (BHM), Landssamtök íslenskra stúdenta (LÍS) og Samband íslenskra framhaldsskólanema (SÍF) lýstu yfir 12. október 2016 sameiginlegum skilningi á hæfniramma um íslenska menntun. Í yfirlýsingunni kemur fram að aðilar vilja vinna að því saman að innleiða rammann þannig að hann virki til að gera menntakerfi landsins gagnsærra, að óformleg menntun verði sýnilegri og hvati fyrir einstaklinga til að auka hæfni sína til hagsbóta fyrir íslenskt atvinnulíf og samfélag. Fjölmargir framhaldsfræðsluaðilar settu mark sitt á endurskoðaðan hæfniramma um menntun og fólu meginbreytingarnar í sér nýja sýn á hæfniuppbyggingu einstaklinga og hvar hennar er aflað. Í uppfærðum hæfniramma er lögð áhersla á að menntun eigi sér ekki einungis stað innan formlegs skóla-kerfis, einstaklingar stundi einnig nám á vegum framhaldsfræðsluaðila, hjá símenntunarmiðstöðvum og á vettvangi óháðra fræðsluaðila. Nám og uppbygging hæfni og aukinnar þekkingar á sér einnig stað á vinnustöðum og í þátttöku í starfi frjálsra félagasamtaka.

#### 4.4 Athugasemdir Ríkisendurskoðunar við starfsnám

Í stjórnsluúttekt Ríkisendurskoðunar frá 2017, Starfsmenntun á framhaldsskólastigi: Skipulag og stjórnslu, eru nefnd nokkur atriði sem álitin eru hamla framgangi starfsnáms: Markmið um öflugra starfsnám hafa ekki náðst, ekki unnið markvisst að umbótum, fjölmargir koma að skipulagi og stjórnslu starfsnáms, meirihluti náms-

brautarlýsinga starfsnáms er óstaðfestur, skýr leiðsögn um nám á vinnustað er ekki til og að huga þurfi að stöðu Vinnustaðanámssjóðs. Í skýrslunni er bent á eftirfarandi atriði sem brýnt er að stjórnvöld menntamála hugi að:

- Einfalda þarf og efla stjórnskipulag starfsréttindanáms.
- Tryggja þarf skýra ábyrgð á vinnustaðanámi.
- Efla þarf náms- og starfsráðgjöf á grunn- og framhaldsskólastigi.

Stofnunin lagði meðal annars til að skólum yrði falin ríkari ábyrgð á verknámi og að Menntamálastofnun yrði falið aukið hlutverk við stjórnslu námsins til að efla starfsemi starfsgreinaráða og starfgreinanevndar.

#### 4.5 Vakinn, verkfæri ferðapjónustuaðila

Vakanum er fyrst og fremst ætlað að vera verkfæri til að aðstoða fyrirtæki, sem velja að skrá þátttöku, við að auka gæði og öryggi auk þess að byggja upp samfélagslega ábyrgð ferðapjónustufyrirtækja hér á landi. Fyrirtæki sem vilja taka þátt þurfa að fara markvisst í gegnum gæða- og umhverfisviðmið Vakans. Ferlið er leiðbeinandi og lærdómsríkt bæði fyrir stjórnendur og starfsfólk. Enn fremur miðlar Vakinn á heimasíðu sinni margvíslegum hjálpargögnum, fræðsluefni, gátlistum, eyðublöðum og dæmum sem leiðbeina um það hvernig uppfylla má gæða- og umhverfisviðmiðin.



## 5 Nú er lag fyrir aðgerðir

Á síðustu árum hafa komið fram ýmis ný og gagnleg verkfæri og ferlar sem auðvelda samþættingu sjónarmiða atvinnulífs og menntakerfis. Þar má nefna:

- Ný framsetning á námskrám í framhaldsskólum og framhaldsfræðslu þar sem er tiltekið hvað sá sem lýkur námi á að vera fær um. Að námslokum verði raðað á þrep og vottuð.
- Hæfnirammur um íslenska menntun þar sem sjálfstæði, ábyrgð og hlutverki er lýst. Ramminn er þrepaskiptur með stigmagnandi ábyrgð og sjálfstæði á hverju þrepi og getur nýst sem verkfæri til túlkunar á hæfni milli atvinnulífs og skóla.
- Raunfærnimat er aðferðafræði til að meta hæfni og getu einstaklinga. Niðurstaðan hefur sama gildi og formlegt nám.
- Hæfnigreiningar starfa er skilgreint ferli greininga og staðlaðar niðurstöður sem byggjast á vinnu einstaklinga sem þekkja vel til starfsins og sérfræðinga.
- Upplýsinga- og ráðgjafarvefurinn Næstaskref.is sýnir starfsþróunarmöguleika við val á námi eða starfi.
- Upplýsinga- og samskiptatækni býður upp á sérsniðnar, einstaklingsmiðaðar og sveigjanlegar lausnir við nám, bæði hvað varðar innihald og dreifingu. Í samræmi við tækifæri sem tæknin býður verður fullorðinsfræðsluferfið að þróa sveigjanlegt skipulag byggt á þörfum einstaklinga og eftirspurn.
- Á ákveðnum starfsnámsbrautum hafa komið fram sérstök námslok á 2. þrepi, til dæmis matsveinn í matreiðslunámi. Námslok á lægri þrepum, með möguleika á áframhaldandi námi, eru mikilvægur áfangi í að auka skilning atvinnulífs og stjórnvalda á þrepaskiptu námi.
- Skólar hafa fullt sjálfstæði til að bjóða upp á starfsnámsbrautir og námslínur en að sjálfsögðu eru slíkar brautir háðar samþykki menntayfirvalda. Fram hefur komið vilji skóla til að bjóða upp á fleiri og fjölbreyttari námsleiðir í samræmi við þarfir atvinnulífs.
- Vottun námskráa í framhaldsskóla og framhaldsfræðslu og röðun námsloka á þrep veitir einstaklingum tækifæri til að nám sé metið á milli skólastiga.

Það er því ljóst að allar forsendur eru fyrir því að setja úrræði, sem miða að aukinni tengingu náms við raunhæf verkefni í atvinnulífinu, í framkvæmd í formlega skólakerf-

inu. Úrræði sem þurfa ekki að kosta mikið en geta skipt miklu máli í að sinna þörfum atvinnulífsins fyrir hæft starfsfólk. Næstu aðgerðir menntakerfisins ættu að vera þessar:

- Bjóða upp á nám á 2. þrepi og í flestum tilvikum 3. þrepi í flestum þeim flokkum sem taldir eru upp í sviðsmynd í viðauka 2. Atvinnulífið hefur þörf fyrir mikinn fjölda starfsmanna með staðfesta hæfni á þessum þrepum.
- Námslokum á hverju þrepi fylgi staðfesting á hæfni sem hefur gildi í atvinnulífi og til frekara náms. Skoða þarf útgáfu fagbréfa sem staðfestingu á slíkri hæfni.
- Nám á öllum skólastigum, einnig á háskólastigi, geri ráð fyrir starfsnámi á vinnustöðum.
- Bjóða upp á raunfærnimat á fagháskólastigi.
- Framhaldsfræðsluáðilar og framhaldsskólar ættu að vinna saman að framboði á námi í ferðapjónustu, til dæmis með því að framhaldsfræðsluáðilar tækju að sér námsleiðir á lægri þrepum sem hefði gildi inn í áframhaldandi nám.
- Efla þarf samvinnu við háskólastigið um fornám fyrir nám á 4. og 5. þrepi.
- Setja þarf skýran lagaramma um nám á 4. þrepi og tryggja námsframboð í skólakerfinu; námið þarf að hafa skýra atvinnulífstengingu.

Mikilvægt er að menntakerfið hafi ávallt markhópana tvo í huga, mismunandi þarfir þeirra og nálgun fyrir nám. Annars vegar unga fólk, hugsanlega með litla starfsreynslu, sem vill velja sér framtíðarnám eða útvega sér hæfni til að geta gripið til þegar því hentar og hins vegar starfsfólk á vinnumarkaði sem vill auka hæfni sína og fá hana staðfesta.





## Lokaorð

Meginniðurstaða samtalsins milli atvinnulífs og menntakerfis er sú að allir aðilar sem komu að vinnunni, skólar, fræðsluaðilar, stéttarfélag og atvinnurekendur, eru sam-mála um eftirfarandi:

- Atvinnulíf og menntakerfi vilja vinna saman.
- Þörf er á breytingum á námsframboði.
- Raunfærnimat verði útbreidd og viðurkennd aðferð til að meta hæfni.
- Vottun á námi/hæfni verði á öllum þrepum og slík vottun hafi gildi á vinnumarkaði og til frekara náms.

Engar athugasemdir voru gerðar við efni skýrslunnar þegar lokadrög hennar voru kynnt fyrir þátttakendum, en nokkrar ábendingar bárust um þau tækifæri sem felast í niður-stöðunum:

- Mikilvægt er að stíga næstu skref og halda áfram.
- Skilgreina þarf nám og starfsþróun í ferðapjónustu og skýra leiðirnar sem í boði eru.
- Hefja þarf atvinnugreinina til vegs og virðingar og kynna tækifærin.
- Grípa verður til sértækra aðgerða til að mæta þörfum erlends starfsfólks.

Stefnumörkun yfirvalda menntamála liggur fyrir meðal annars í aðalnámskrám og Hvítbók um umbætur í menntun. Sú stefnumörkun er mjög í anda þeirra niðurstaðna sem hér eru birtar. Fyrir liggur víðtækt samráð atvinnulífs, ráðuneyta og menntakerfa um hverju þurfi að breyta og af hverju.

Fullur vilji er til að tengja saman skólastigin þannig að einstaklingar og fyrirtæki upplifi lausnir í að efla hæfni, ekki flækjustig. Einstaka skólar og fræðsluaðilar eru tilbúnir til að láta hendur standa fram úr ermum og koma með úrræði. Í raun og veru er ekki verið að tala um stökkbreytingu á neinu eða himinhá útgjöld. Samtalið hefur átt sér stað og gerð hefur verið grein fyrir þörfum ferðapjónustunnar. Nú er í gangi athyglisvert verkefni innan FA, með beinni þátttöku SA og ASÍ, um að gera raunfærnimatsaðferðir einfaldari og kostnaðarminni. Verkefnið felst í raunfærni-mati á móti viðmiðum starfa. Þannig aðferðir myndu henta vel í þeirri vegferð sem er fram undan.

Ánægjulegast af öllu er þessi mikli vilji til samstarfs sem var áberandi í allri vinnunni sem hér er lýst. Það er besta veganestið sem við getum haft í áframhaldandi vinnu við að búa til úrræði sem bæði einstaklingar og fyrirtæki verða að njóta góðs af.

Hæfnisetur ferðapjónustunnar, sem hefur leitt þessa vinnu með öflugum stuðningi ráðuneyta, aðila vinnumarkaðar-ins, fræðsluaðila, skóla og fyrirtækja, er reiðubúið til að koma að þessari vinnu áfram enda er umgjörð og hugmynda-fræði Hæfnisetsursins vel til þess fallin að stuðla að frekara samstarfi.

Hæfni er grunnur að gæðum og hana þarf að gera sýnilega og styrkja, til góðs fyrir einstaklinga, stofnanir og fyrirtæki.



„Vinnan að baki skýrslunni er mikilvægt framlag til eflingar ferðapjónustunnar á Íslandi og þar með til eflingar lífsgæðum og lífsgæðum okkar Íslendinga.“

Pórdís Kolbrún R. Gylfadóttir,  
ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðgjafi

# Heimildaskrá

Ferðamálastofa. (2019). Ferðapjónustan í tölum – febrúar 2019.

Sótt af [www.ferdamalastofa.is/static/files/ferdamalastofa/Frettamyndir/2019/februar/februar-2019-2.pdf](http://www.ferdamalastofa.is/static/files/ferdamalastofa/Frettamyndir/2019/februar/februar-2019-2.pdf)

Harter, J. K., Schmidt, F. L., og Keyes, C. L. (2003). Well-Being in the Workplace and its Relationship to Business Outcomes. Flourishing: The Positive Person and the Running head. - Good Life, 205-224.

Sótt af <http://media.gallup.com/documents/whitePaper--Well-BeingInTheWorkplace.pdf>

KPMG. (2016). Framtíð ferðapjónustunnar á Íslandi árið 2030, sviðsmyndir og áhættugreining. Sótt af

[www.stjornarradid.is/media/atvinnuvegaraduneyti-media/media/acrobat/skyrsla-svidsmyndir-og-ahaettugreining.pdf](http://www.stjornarradid.is/media/atvinnuvegaraduneyti-media/media/acrobat/skyrsla-svidsmyndir-og-ahaettugreining.pdf)

Lög um framhaldsfræðslu nr. 27/2010. Sótt af [www.althingi.is/lagas/nuna/2008092.html](http://www.althingi.is/lagas/nuna/2008092.html)

Lög um framhaldsskóla nr. 92/2008. Sótt af [www.althingi.is/lagas/nuna/2008092.html](http://www.althingi.is/lagas/nuna/2008092.html)

Lög um háskóla nr. 63/2006. Sótt af [www.althingi.is/lagas/nuna/2006063.html](http://www.althingi.is/lagas/nuna/2006063.html)

Mennta- og menningarmálaráðuneytið. (2010). Samstarf við aðila vinnumarkaðsins um framhaldsfræðslu.

Sótt af [www.menntamalaraduneyti.is/frettir/Frettatilkynningar/nr/5764](http://www.menntamalaraduneyti.is/frettir/Frettatilkynningar/nr/5764)

Mennta- og menningarmálaráðuneytið. (2011). Aðalnámskrá framhaldsskóla: Námsbrautalýsingar.

Sótt af <https://namskra.is/books/adalnamskraframhaldsskola2011/namsbrautarlysingar/uppbyggingnamsbrauta>

Mennta- og menningarmálaráðuneytið. (2014). Hvitbók um umbætur í menntun. Sótt af

[https://www.stjornarradid.is/media/menntamalaraduneyti-media/media/frettir/Hvitbik\\_Umbaetur\\_i\\_menntun.pdf](https://www.stjornarradid.is/media/menntamalaraduneyti-media/media/frettir/Hvitbik_Umbaetur_i_menntun.pdf)

Mennta- og menningarmálaráðuneytið. (2016a). Niðurstaða verkefnishóps um fagháskólanám.

Sótt af <https://www.bsrb.is/static/files/Ymis-skjol/nidurstada-verkefnishops-um-faghaskolanam.pdf>

Mennta- og menningarmálaráðuneytið. (2016b). Hæfniramma um íslenska menntun. Sótt af [www.stjornarradid.is/media/menntamalaraduneyti-media/media/frettatengt2016/Haefniramma-um-islenska-menntun.pdf](http://www.stjornarradid.is/media/menntamalaraduneyti-media/media/frettatengt2016/Haefniramma-um-islenska-menntun.pdf)

Ríkisendurskoðun. (2017). Starfsmenntun á framhaldsskólastigi: Skipulag og stjórnsýsla.

Sótt af <https://rikisendurskodun.is/wp-content/uploads/2017/04/SU-Starfsmenntun-a-framhaldsskolastigi.pdf>

Stjórnstöð ferðamála. (2015). Vegvisir í ferðapjónustu. Sótt af [www.saf.is/wp-content/uploads/vegvisir\\_okt\\_2015.pdf](http://www.saf.is/wp-content/uploads/vegvisir_okt_2015.pdf)

Stjórnstöð ferðamála. (2016a). Fjárfestum í hæfni starfsmanna.

Sótt af [www.ferdamalastofa.is/static/research/files/lokaskyrsla\\_-\\_haefni\\_og\\_menntunpdf](http://www.ferdamalastofa.is/static/research/files/lokaskyrsla_-_haefni_og_menntunpdf)

Stjórnstöð ferðamála. (2016b). Mannafla- og fræðsluþörf í ferðapjónustu.

Sótt af [www.ferdamalastofa.is/static/research/files/mannaflakonnun\\_stjornstod\\_ferdamala\\_final-1pdf](http://www.ferdamalastofa.is/static/research/files/mannaflakonnun_stjornstod_ferdamala_final-1pdf)

Védís Grönvold og Sveinn Aðalsteinsson (2016). Úttekt á framkvæmd og gæðum starfsnáms á vinnustöðum.

Sótt af <https://brunnur.stjr.is/mrn/utgafuskra/utgafa.nsf/RSSPage.xsp?documentId=F701EE91B681710400257F-C5003B0031&action=openDocument>

## Viðauki 1

## Hæfnirammi um íslenska menntun

Icelandic Qualification Framework (ISQF)	Lýsing á hæfniviðmiðum	European Qualification Framework (EQF)
<b>7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hefur yfirgripsmikla yfirsýn yfir kenningar, rannsóknir og nýjustu þekkingu innan síns sviðs.</li> <li>Getur framkvæmt og leitt rannsóknir af öryggi með þróun nýrrar þekkingar að leiðarljósi.</li> <li>Getur sýnt sjálfstæði og frumkvæði og borið ábyrgð á flókinni fræðilegri vinnu og miðlað henni til annarra.</li> </ul>	<b>8</b>
<b>6.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hefur aflað sér þekkingar með rannsóknum og skilur fræðileg viðfangsefni og álitamál og getur sett nýjustu þekkingu í samhengi.</li> <li>Getur skilið flókin viðfangsefni og beitt viðeigandi aðferðum við framkvæmd smærri rannsóknaverkefna.</li> <li>Getur átt frumkvæði að nýjum verkefnum, metið þá aðferðafræði sem við á, stýrt þeim og borið ábyrgð á sinni vinnu og samstarfsmanna.</li> </ul>	<b>7</b>
<b>6.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Þekkir og skilur fræðileg viðfangsefni og álitamál og getur sett nýjustu þekkingu í samhengi.</li> <li>Getur beitt aðferðum fræði-/starfsgreinar til að setja fram, þróa og leysa verkefni.</li> <li>Getur átt frumkvæði að nýjum verkefnum, stýrt þeim og borið ábyrgð á sinni vinnu og samstarfsmanna.</li> </ul>	
<b>5.2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hefur skilning og innsæi á helstu fræðilegum hugtökum og kenningum og hefur vitneskju um nýjustu þekkingu á völdu sviði.</li> <li>Getur beitt gagnrýnum aðferðum fræði-/starfsgreinar við úrlausn verkefna og lagt á þær sjálfstætt mat.</li> <li>Getur unnið sjálfstætt og skipulega, gert og fylgt áætlunum og leitt verkþópa.</li> </ul>	<b>6</b>
<b>5.1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hefur þekkingu á völdum kenningum og fræðilegum hugtökum og þekkir stöðu viðkomandi sviðs í viðara samhengi.</li> <li>Getur undirbúið og framkvæmt verkefni og nýtt þá tækni sem notuð er í viðkomandi fræði-/starfsgrein.</li> <li>Getur sýnt frumkvæði og sjálfstæði í vinnubrögðum og unnið með öðrum að úrlausn verkefna.</li> </ul>	
<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hefur sérhæfða þekkingu sem nýtist við leiðsögn og stjórnun í starfi og/eða til undirbúnings náms.</li> <li>Getur skipulagt vinnuferli, beitt viðeigandi tækni og þróað starfsaðferðir á ábyrgan hátt.</li> <li>Getur leiðbeint og veitt faglega þjálfun, metið eigið vinnuframlag og annarra og borið ábyrgð á hagnýtingu starfsgreinar í þverfaglegu samstarfi.</li> </ul>	<b>5</b>
<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hefur sérhæfða þekkingu sem nýtist í starfi og/eða til undirbúnings frekara náms.</li> <li>Getur skipulagt og metið eigin störf, sýnt fagmennsku og frumkvæði.</li> <li>Getur nýtt sérhæfða þekkingu til umbóta, veitt fagleg ráð og tekið þátt í þverfaglegu samstarfi.</li> </ul>	<b>4</b>
<b>2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hefur þekkingu á verkferlum og hugtökum sem nýtast í námi og/eða starfi.</li> <li>Getur beitt viðeigandi faglegum aðferðum, verkfærum og upplýsingum við lausn viðfangsefna.</li> <li>Getur starfað með öðrum, tekið frumkvæði í samskiptum og borið ábyrgð á skilgreindum verkþáttum.</li> </ul>	<b>3</b>
<b>1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hefur grunnþekkingu sem nýtist í starfi og/eða til undirbúnings frekara náms.</li> <li>Getur leyst viðfangsefni með því að vinna úr einföldum upplýsingum í námi og/eða starfi.</li> <li>Getur unnið undir leiðsögn annarra en með nokkru sjálfstæði í afmörkuðum verkefnum.</li> </ul>	<b>1-2</b>

## Viðauki 2

### Sviðsmyndin veitir yfirsýn yfir umfang og fjölbreyttar þarfir ferðþjónustunnar

## FLUGÞJÓNUSTA Á JÖRÐU

Þó umferð um flugvelli hafi aukist mikið með tilheyrandi fjölgun starfsmanna hefur ekki orðið afgerandi breyting á eðli starfa á sviðinu. Öryggismál og verkferlar gegna mikilvægu hlutverki.

Störfín eru almennt vel skilgreind og hæfnikröfur sýnilegar. Starfsfólk þarf að hafa heimild til að vinna inn á flugvallarsvæði og til þess að fá heimild þurfa starfsmenn að hafa hlotið þjálfun á sínu starfssviði.

Störfín sem fjallað var um í hópunum skiptast í framlínustörf sem felast í innritun og upplýsingagjöf og störf er varða öryggismál, farangursþjónustu, þrif og þjónustu við flugvélar.

Erlendu starfsfólki hefur fjölgað hratt, þá sérstaklega við farangursþjónustu og þrif.

### ÞARFIR ATVINNULÍFS

Starfsfólk með afmarkaða fagþekkingu sem getur unnið eftir verkferlum, unnið í teyrum og tryggt gæði í samræmi við markmið. Hér er sérstaklega vísað til starfa við innritun og upplýsingagjöf, farangursþjónustu og þrif.

Verkefnum sem tengjast skipulagi og verkefnastýringu hefur fjölgað mikið og því fylgir aukin þörf fyrir millistjórnendur, verkstjóra og verkefnastjóra. Þeir hafa oft mannaforráð en þurfa einnig að tryggja að viðmiðum um gæði sé mætt og framkvæmd sé í samræmi við kröfur um öryggi og upplifun.

Þörf er fyrir stjórnendur sem geta innleitt breytingar, mótað vinnu- og gæðaferla.

Fræðsla og þjálfun er hluti af daglegri starfsemi fyrirtækja.

## GISTING

Samkvæmt tölum frá Ferðamálastofu voru 15.442 herbergi á 474 hótélum, hótélíbúðum og gistiheimilum í boði á landinu í júlí árið 2017. Þar af voru 39,4% á höfuðborgarsvæðinu. Stærð hótela og þjónustustig er mismunandi en stærri hótélum með fulla þjónustu hefur fjölgað.

Störfín á sviðinu eru ágætlega skilgreind og verkferlar og gæðaviðmið almennt viðurkennd. Um er að ræða störf í gestamóttöku, við herbergisþrif, þvotta, söludeild, í markaðs- og bókhaldsdeildum og stjórnun hótels. Á minni gististöðum er algengara að starfsfólk gangi í öll störf.

Töluvert er um millistjórnendur, annars vegar til að stýra daglegum rekstri og þjónustu, hins vegar vegna innkaupa og gerð samninga vegna heildsölu. Stærri hótél eða hótélkeðjur hafa sérstakar bókunardeildir.

### ÞARFIR ATVINNULÍFS

Fjölgun hótela og gististaða hefur leitt til aukinnar eftirspurnar eftir starfsfólki með þekkingu á sviðinu.

Stærri gististaðir virðast frekar ráða sérmenntað starfsfólk til starfa en minni fyrirtæki. Þörf er fyrir millistjórnendur sem bera ábyrgð á sinni starfsstöð og tilheyrandi starfsfólki. Framlínustörfum hefur fjölgað og núverandi námsframboð hentar ekki þessum hópi starfsfólks.

Í vinnuhópunum kom fram að þörf er á námi sem fer fram samhliða starfi til dæmis ferðamálabraut með áherslu á fag- og starfsþjálfun á vinnustað. Einstaklingar gætu útskrifast með vottun á hæfni (fagbréf) sem hefði gildi á vinnumarkaði.

Markviss fræðsla á vinnustað er mikilvæg og aðstoð við fyrirtæki við að byggja upp nauðsynlega hæfni með aðgengi að fræðsluefni. Eins er brýnt að bjóða upp á raunfærnimat hvort sem er á móti námskrám til styttingar á námi eða á móti viðmiðum starfa til vottunar á hæfni eða til starfsþróunar.



## FERÐIR OG AFÞREYING

Afþreying er umfangsmikið svið í ferðapjónustu og krefst mikils mannafla. Stærð og umfang fyrirtækja er afar fjölbreytt. Í mörgum fyrirtækjum er undirstaða reksturs fagþekking á afmörkuðu sviði, til dæmis köfun, jökla- eða hestaferðum. Jafnframt teljast ferðir með leiðsögn til þessa sviðs og þar er nám þegar fyrir hendi.

### ÞARFIR ATVINNULÍFS

Verksvið þeirra sem koma að framkvæmd afþreyingarferða er oftast afmarkað og við úrlausn álitamála má leita í verklagsreglur eða til næsta yfirmanns. Þó verkefnin séu afmörkuð felst töluverð ábyrgð í þeim, til dæmis varðandi öryggi og upplýsingagjöf auk þess sem tungumálakunnátta og þekking á mismunandi menningu er mikilvæg.

Þörf er fyrir verkstjóra/millistjórnendur með fagþekkingu og getu til að stýra verkefnum, leiða starfsfólk og leysa dagleg vandamál og halda utan um ferðir hópa. Einnig kom fram þörf fyrir leiðsögumenn sem eru færir um að eiga samskipti við ferðamenn en ekki síður annað starfsfólk og birgja.

Störfum sem tengjast skipulagi og verkefnastýringu hefur fjölgað. Þau krefjast þekkingar á innviðum hér á landi og þörfum ferðamanna. Verkefnin felast oftast í samningum við birgja og að tryggja arðsemi ferða.

Vöruþróun hefur færst frá starfsmönnum sem koma beint að framkvæmd ferða. Hönnun, markaðssetning og útreikningur á arðsemi teljast nú að mestu sérstök störf.

Sala og markaðssetning er að miklu leyti rafræn. Störfin krefjast þekkingar á ferðapjónustu bæði aðstæðum og möguleikum innanlands en einnig þekkingu á væntingum og kröfum ferðamanna.

## FERÐASKRIFSTOFUR

Undir sviðið falla seljendur, það eru skipuleggjendur og smásalar sem bjóða til sölu eða selja þjónustu sem fellur undir lög nr. 95/2018 um pakkaferðir og samtengda ferðatilhögun. Sviðið skiptist í ferðaskrifstofur sem eru 369 talsins og ferðaskipuleggjendur sem teljast 1.225 í mars 2019.

Pakkaferðir til Íslands eru oftast seldar af erlendum ferðaskrifstofum. Því er ferðaheildsala veigamikill þáttur í starfi ferðaskrifstofa. Ferðaskrifstofur selja Íslendingum líka pakkaferðir. Þá getur ferðaskrifstofa selt pakka í eigin nafni til Íslands þó það sé sjaldgæfara. Hlutverk þeirra er að setja saman ferða- og afþreyingarpakka.

Kynning og markaðssetning á ferðaráðstefnum innanlands sem utan er stór þáttur starfseminnar.

Smásala felst í að miðla pökkum eða einstaka ferðaþáttum, svo sem flugi, gistingu og bílaleigubílum.

### ÞARFIR ATVINNULÍFS

Töluvert er um millistjórnendur, annars vegar til að stýra mannahaldi, tryggja vöruframboð og annast daglegan rekstur, hins vegar vegna innkaupa og samningsgerðar um pakkaferðir.

Störfum sem tengjast skipulagi og verkefnastýringu hefur fjölgað, þau krefjast þekkingar á innviðum hér á landi og þörfum ferðamanna. Verkefnin felast oftast í samningum við birgja og að tryggja arðsemi ferða.

Vöruþróun hefur færst frá starfsmönnum sem koma beint að framkvæmd ferða. Hönnun, markaðssetning og útreikningur á arðsemi teljast nú að mestu sérstök störf.

Sala og markaðssetning er að miklu leyti rafræn. Þau störf krefjast þekkingar á ferðapjónustu, bæði aðstæðum og möguleikum innanlands en einnig þekkingu á væntingum og kröfum ferðamanna.

## Viðauki 2 – framhald

### Sviðsmyndin veitir yfirsýn yfir umfang og fjölbreyttar þarfir ferðapjónustunnar

#### VEITINGAR

Umfang veitingareksturs og fjölbreytni hefur aukist mikið á undanförunum árum, bæði vegna fjölgunar ferðamanna og breyttra neysluvenja Íslendinga. Veitingastaðir eru flokkaðir eftir þjónustustigi í veitingahús, skemmtistaði og veitingastofur. Veitingastaður með fjölbreyttar veitingar, mat og drykk og fulla þjónustu þarf að hafa starfsmann með fullnægjandi þekkingu í framreiðslu.

Þetta starfssvið hefur nokkra sérstöðu þar sem nám í matvælagreinum er til staðar. Námið hefur skýra vinnustaðatengingu.

#### ÞARFIR ATVINNULÍFS

Þörf er á iðnmenntuðu starfsfólki en einnig starfsfólki með afmarkaða fagþekkingu sem tryggir gæði í samræmi við þjónustustig og matvælaöryggi. Þó verkefnin séu afmörkuð felst oft töluverð ábyrgð í að sinna þeim, til dæmis vegna ofnæmis- og óþolsvalda, matareitrana og matarsýkinga, geymsluaðferða og hreinlætis.

Samhliða þessu komu fram þarfir fyrir sérhæfingu starfsfólks eins og bar- og kaffiþjóna, aðstoð í sal, aðstoð í eldhús og starfsfólk með umsjón morgunverðar.

Þörf fyrir fagþekkingu og getu til að stýra verkefnum. Hér er vísað til hefðbundinna starfa matreiðslu- og framreiðslumanna sem hafa lokið sveins- eða meistaranámi.

Störfum sem tengjast skipulagi og verkefnastýringu hefur fjölgað og umfang þeirra aukist. Bæði hafa staðir stækkað en einnig er algengt að einn aðili beri fag- og rekstrarlega ábyrgð á fleirum en einum afgreiðslustað.

Mikil fjölgun hefur orðið á erlendu starfsfólki sem sinnir þjónustu í sal og störfum í eldhúsi.

#### FÓLKSFLUTNINGAR

Samkvæmt upplýsingum frá Samgöngustofu hafa 673 fyrirtæki fengið hópferðaleyfi. Þau leyfi miðast við níu farþega. Eins og fjöldi leyfa gefur til kynna eru lítil fyrirtæki mörg en stærstu hópferðafyrirtækin eru með 60 til 80 bíla í rekstri. Nokkuð er um að hópferðafyrirtæki hafi jafnframt ferðapjónustuleyfi.

Af þessum fyrirtækjum hafa 236 fyrirtæki fengið leyfi vegna sérútbúinna tækja (jeppa og eðalvagna). Fyrirtæki sem hafa jafnframt ferðapjónustuleyfi samhliða hópferðaleyfi eru 68.

Bílstjórar hópferðabíla fá mismunandi verkefni eftir hæfni og þá er horft til þátta eins og reynslu, þekkingar á landi og veðurfari, færð, tungumálakunnáttu og hæfni í þjónustu við farþega. Þeir sem ekki teljast búa yfir hæfni á þessu sviði sinna einfaldari og reglubundnum verkefnum.

#### ÞARFIR ATVINNULÍFS

Millistjórnendum hefur fjölgað með stækkun fyrirtækja, annars vegar við stýringu mannaþátta og notkun tækja, hins vegar vegna innkaupa og viðhalds.

Til að sinna þessum störfum þarf góða yfirsýn yfir getu starfsfólks, tækjæign og hæfni til að leysa bráð vandamál. Skipulagsvinna er stór þáttur þessara starfa.

## BÍLALEIGUR

Bílaleigur á Íslandi eru samkvæmt tölum Samgöngustofu 120 en umfang þeirra er misjafnt. Stærstu leigurnar eru með um 4.000 bíla í rekstri. Stærri leigur starfa oft með tengingu við alþjóðlegar keðjur en tenging við móðurfyrirtæki er með misjöfnum hætti.

### ÞARFIR ATVINNULÍFS

Flest störf snúa að beinni þjónustu við viðskiptavini. Verksviðið er afmarkað og við ákvarðanir er leitað í verklagsreglur eða til næsta yfirmanns. Störfin fela þó í sér töluverða ábyrgð, til dæmis varðandi öryggi, færð og veður, landafræði auk þess sem tungumálakunnátta og þekking á mismunandi menningu er mikilvæg.

Þrif, smur- og dekkþjónusta og reglubundið viðhald er hluti af daglegri starfsemi. Auk þess sem meta þarf ef tjón hefur orðið í útleigu og ákveða farveg fyrir viðgerðir. Á sumum stöðum eru rekin verkstæði sem geta sinnt öllum viðgerðum en annars staðar er þessum verkþætti útvistað.

Töluvert er um millistjórnendur, annars vegar til að stýra mannahaldi, tryggja vöruframboð og annast daglegan rekstur, hins vegar vegna innkaupa og samningagerðar um leigur í heildsölu.

Hjá stærri leigum hefur störfum sem tengjast skipulagi og verkefnastýringu fjölgað. Það eru störf sem snúa til dæmis að gæðum, markaðssetningu og fræðslu starfsmanna. Markaðssetning og sala til einstaklinga er að mestu rafræn en heildsala byggist á tengingum og þekkingu á markaðinum.

## RÁÐSTEFNUR OG VIÐBURÐIR

Samkvæmt tölum Ferðamálastofu komu um 6% ferðamanna til Íslands árið 2018 vegna alþjóðlegs samstarfs, þátttöku í ráðstefnum, stórum fundum eða viðburðum.

### RÁÐSTEFNUR

Stærri hótelum með aðstöðu og þjónustu fyrir funda- og ráðstefnuhald hefur fjölgað. Tónlistar- og ráðstefnuhúsið Harpa hefur skapað tækifæri fyrir stærri alþjóðlegar ráðstefnur. Þá hefur innlendum ráðstefnum og stórum fundum fjölgað.

### VIÐBURÐIR

Mesta aukningin er í hvataferðum fyrir starfsfólk fyrirtækja en einnig hafa tónlistarhátíðir og sýningar og aðrir stórir viðburðir aðdráttarafl. Hvata- og hópferðir eru mjög misjafnar að umfangi og hvað varðar skipulag og fjölda þátttakenda.

### ÞARFIR ATVINNULÍFS

Einkenni þessa sviðs eru kröfur um mikla skipulags- og undirbúningsvinnu áður en kemur að framkvæmd. Skipulagsvinna krefst þekkingar á möguleikum og tengsla við innlenda birgja. Umfangsmikil verkefni krefjast oft aðkomu og samstarfs margra aðila og því getur samningsgerð verið flókin.

Markaðssetning og sala á þessu sviði er sérhæfð og krefst mikillar þekkingar á erlendum mörkuðum og möguleikum á framkvæmd hér heima.

Tæknivinna vegna þessara verkefna er oft umfangsmikil og tengdum störfum hefur fjölgað. Sérstaklega á þetta við ráðstefnu- og tónleikahald og til dæmis eru hljóð- og ljósakerfi umfangsmikil.

## Viðauki 3

### Listi yfir þátttakendur á fundi 25. janúar 2018

Anna Katrín Einarsdóttir, Stjórnstöð ferðamála  
Anna Dóra Sæþórsdóttir, Háskóli Íslands  
Arnar Hafsteinsson, Keilir  
Arnheiður Gígja Guðmundsdóttir, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Árni Steinar Stefánsson, Starfsgreinasamband Íslands  
Ásdís Ó. Vatnsdal, Ferðamálastofa  
Áslaug Briem, Ferðamálastofa  
Ásta Sóllilja Karlsdóttir, Gray Line Iceland  
Baldur Sæmundsson, Hótel- og matvælastofa  
Björgvin Filippusson, KOMPÁS þekkingarsamfélagið  
Dóra Stefánsdóttir, Rannís  
Dýrfinna Sigurjónsdóttir, Fræðslunet Suðurlands  
Elías Bj. Gíslason, Ferðamálastofa  
Elín Hlíf Helgadóttir, Gray Line Iceland  
Eyrún Valsdóttir, Alþýðusamband Íslands  
Fjóla María Lárusdóttir, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Geirlaug Þorvaldsdóttir, Hótel Holt  
Guðjónína Sæmundsdóttir, Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum  
Guðrún Elva Hjörleifsdóttir, MATVÍS  
Halla Valgeirsdóttir, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Haukur Harðarson, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Helga Árnadóttir, Framkvæmdastjóri SAF  
Helgi P. Svavarsson, Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar  
Hildur Betty Kristjánsdóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Hildur Hrönn Oddsdóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Hildur Kristjánsdóttir, Stjórnstöð ferðamála  
Inga Jóna Þórisdóttir, Mímir  
Ingi Bogi Bogason, mennta- og menningarmálaráðuneytið  
Ingunn Helga Bjarnadóttir, SÍMEY  
Ingunn Jónsdóttir, Háskólafélag Suðurlands  
Jón Karl Jónsson, Starfsgreinaráð  
Jónína Brynjólfssdóttir, Austurbrú  
Kolfinna Jóhannesdóttir, Menntamálastofnun  
Kristín Hrönn Þráinsdóttir, Leiðsöguskólinn í MK  
Kristín Njálsdóttir, Landsmennt fræðslusjóður  
Laufey Haraldsdóttir, Háskólinn á Hólum  
Lilja Rós Óskarsdóttir, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Margrét Jónsdóttir, Íslenskir fjallaleiðsögumenn  
María Guðmundsdóttir, Samtök ferðapjónustunnar  
Ólafur Jónsson, IDAN fræðslusetur  
Ólafur Grétar Kristjánsson, mennta- og menningarmálaráðuneytið  
Ómar Kristinsson, Verkmenntaskólinn á Akureyri  
Óskar Hafnfjörð Gunnarsson, MATVÍS  
Sandra D. Gunnarsdóttir, Fræðslunetið - símenntun á Suðurl.

Selma Kristjánsdóttir, VR  
Sigrún Kristín Magnúsdóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Sólborg Lilja Steinþórsdóttir, Hótel Holt  
Sólborg Alda Pétursdóttir, Starfsmennt  
Sólveig Hildur Björnsdóttir, Mímir  
Stefan Wendt, Háskólinn í Reykjavík  
Steingrímur A. Jónsson, Menntamálastofnun  
Steinunn Júlíusdóttir, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Sveinn Aðalsteinsson, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Trausti Víglundsson, Stjórnir og nefndir á vegum SAF  
Valdís Steingrimsdóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Vilborg Magnúsdóttir, Kynnisferðir  
Þóra Þórðardóttir, Menntamálastofnun  
Þórir Erlingsson, Háskólinn á Hólum

## Viðauki 4

### Pátttakendur í vinnuhópunum sex:

Arnar Hafsteinsson, Keilir  
Arnar Már Ólafsson, Icelandic Mountainguides  
Ásdís Ó. Guðmundsdóttir, Iceland Travel  
Ásdís Ó. Vatnsdal, Ferðamálastólurinn í MK  
Ágústa J. Jóhannsdóttir, SBA Norðurleið  
Baldur Sæmundsson, Hótel- og matvælastólurinn í MK  
Bergþór Karlsson, Höldur  
Birgir Guðmundsson, Icelandair  
Daníel Kjartan Ármannsson, MATVÍS  
Díana Mjöll Sveinsdóttir, Tanni Travel  
Elín Hlíf Helgadóttir, Gray Line Iceland  
Eyjólfur Guðmundsson, Framhaldsskólurinn í Austur-Skaftafellssýslu  
Gerður Pétursdóttir, Isavia  
Guðjónína Sæmundsdóttir, Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum  
Guðmundur Björnsson, Háskóli Íslands  
Guðný Óskarsdóttir, Grand hótel  
Haukur Harðarson, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Helgi Svavarsson, SÍMEY  
Hildur Guðjónsdóttir, Samgöngustofa  
Hildur Betty Kristjánsdóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Hrannar Hafsteinsson, Harpa  
Inga Jóna Þórisdóttir, Mímir  
Jakob Jakobsson, Jómfrúin  
Jens Þorsteinsson, Efling  
Karitas Kjartansdóttir, Harpa  
Kristín Valgeirsdóttir, Bláa Lónið  
Kristín Þráinsdóttir, Leiðsöguskólurinn í MK  
Magnús Haukur Ásgeirson, Háskóli Íslands  
Ólafur Helgi Kristjánsson, Radisson  
Ólafur Jónsson, IÐAN  
Ómar Kristinsson, Verkmenntaskólurinn á Akureyri  
Selma Kristjánsdóttir, VR  
Sigrún Kristín Magnúsdóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Sólveig Auður Þorsteinsdóttir, Eining-Iðja  
Steinar Snæbjörnsson, Exton  
Svala Guðjónsdóttir, Icelandair  
Thelma Sigurðardóttir, Harpa  
Tryggvi Jakobsson, Leiðsögn  
Þorsteinn Þorgeirsson, AVIS  
Þór Hreinsson, Bárán  
Þórir Erlingsson, Hólar  
Þráinn Lárusson, 701 Hotels

## Viðauki 5

### Fundur Hæfniseturs ferðabjónustunnar Fagráð + stýrihópar + 10 / 31. október 2018

Fundur á vegum Hæfniseturs ferðabjónustunnar var haldinn 31. október 2018 í Húsi atvinnulífsins. Markmið fundarins var að fara yfir greiningarvinnu vegna stefnumörkunar um formlegt nám í ferðabjónustu. Kynntar voru fyrstu niðurstöður af þeirri vinnu. Fulltrúum í fagráði og stýrihópi Hæfniseturs ferðabjónustunnar auk 10 hagaðila var boðið á fundinn. Farið var yfir samantekt úr vinnu starfssviða, samtölum og gögnum.

#### Þátttakendur:

Anna Katrín Einarsdóttir, Stjórnstöð ferðamála  
Árni Steinar Stefánsson, SGS  
Daniel Kjartan Ármannsson, Matvís  
Elías Bj. Gíslason, Ferðamálastofa  
Erla Ósk Ásgeirsdóttir, Icehotels  
Eyrún Valsdóttir, ASÍ  
Fjóla Jónsdóttir, Efling  
Gunnar Þór Jóhannesson, Háskóla Íslands  
Haukur Harðarson, Hæfnisetur ferðabjónustunnar  
Hildur Betty Kristjánsdóttir, Hæfnisetur ferðabjónustunnar  
Hulda Arnliótsdóttir, mennta- og menningarmálaráðuneytið  
Jóhannes Þór Skúlason, SAF  
Jóna Árný Þórðardóttir, Kvasir  
Kristín Hrönn Þráinsdóttir Ferðamálastofan í MK  
María Guðmundsdóttir, SAF  
Ólafur Jónsson, IÐAN  
Ólafur Grétar Kristjánsson, mennta- og menningarmálaráðuneytið  
Ómar Kristinsson, Verkmenntaskólinn á Akureyri  
Óskar Hafnfjörð, Matvís  
Selma Kristjánsdóttir, VR  
Sólveig Lilja Snæbjörnsdóttir, VR  
Sólveig Auður Þorsteinsdóttir, Eining-ldja  
Svala Guðjónsdóttir, Icelandair  
Sveinn Aðalsteinsson, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Thelma Sigurðardóttir, Harpa  
Tryggvi Jakobsson, Leiðsögn  
Valdís Steingrímsdóttir, Hæfnisetur ferðabjónustunnar  
Þorsteinn Þorgeirsson, AVIS  
Þór Hreinsson, Báran  
Þórir Erlingsson, Hólar  
Þráinn Lárusson, 701 Hotels

## Viðauki 6

### Kynning á skýrslu 20. maí 2019

Kynningarfundur var haldinn í Húsi atvinnulífsins 20. maí 2019. Markmið fundarins var að kynna skýrsluna Hæfni er grunnur að gæðum og kalla eftir ábendingum og athugasemdum. Hóparnir voru boðaðir á fundinn og fengu eintak af skýrslunni sent í tölvupósti. Jafnframt var fundurinn auglýstur á vefmiðlum Hæfnisetursins og allir boðnir velkomnir. Skýrslan var birt á vefmiðlunum fyrir fundinn en merkt til umræðu. Ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra, Þórdís Kolbrún R. Gylfadóttir, og mennta- og menningarmálaráðherra, Lilja Alfreðsdóttir, ávörpuðu fundinn.

### Þátttakendur:

Alma Hannesdóttir, Icelandair Hotels  
Anna Katrín Einarsdóttir, atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið  
Anna Þorsteinsdóttir, Landvarðarfélag Íslands  
Arnar Hafsteinsson, Keilir  
Arnar Þorsteinsson, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Arnheiður Gígja Guðmundsdóttir, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Ágústa Sigrún Ágústsdóttir, Farfuglar  
Árný Bergsdóttir, Snæland Grímsson  
Ásdís Ó. Vatnsdal, Ferðamálastofnun í Kópavogi  
Birgir Guðmundsson, Icelandair Hotels  
Bjarnheiður Hallsdóttir, Katla DMI – SAF  
Björgvin Filippusson, KOMPÁS  
Dóra Stefánsdóttir, Rannís  
Elfa Björk Kjartansdóttir, Bláa Lónið  
Eyrún Valsdóttir, ASÍ  
Fjóla Jónsdóttir, Efling stéttarfélag  
Fjóla María Lárusdóttir, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Guðrún Ágústsdóttir, Þekkingarnet Þingeyinga  
Gunnar Þór Jóhannesson, Háskóli Íslands  
Gústaf Adolf Skúlason, Menntamálastofnun  
Halla Valgeirsdóttir, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Haukur Harðarson, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Hildur Betty Kristjánsdóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Hildur Guðjónsdóttir, Samgöngustofa  
Hildur Oddsdóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Hilmar Stefánsson, Special Tours  
Ingibjörg Ingadóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Ingibjörg Ólafsdóttir, Radisson Blu Hótel Saga  
Jakob Einar Jakobsson, Jómfrúin  
Jóna Valborg Árnadóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Kjartan Sigurðsson, SÍMEY

Kolfinna Jóhannesdóttir, Menntamálastofnun  
Kristín Hrönn Þráinsdóttir, Leiðsöguskólinn  
Kristín Valgeirsdóttir, Bláa Lónið  
Lilja Rós Óskarsdóttir, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Lisbet Einarsdóttir, Starfsafl  
Margrét Jóhannsdóttir, Rannís  
Margrét Jónsdóttir, Arcanum Fjallaleiðsögumenn  
María Guðmundsdóttir, SAF  
María Reynisdóttir, atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið  
Ómar Kristinsson, Verkmenntaskólinn á Akureyri  
Ragnhildur Bolladóttir, Menntamálastofnun  
Sigríður Droplaug Jónsdóttir, Mímir  
Sigríður Þrúður Stefánsdóttir, HRM rannsóknir og ráðgjöf  
Sigrún Kristín Magnúsdóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Sólborg L. Steinþórsdóttir, Hótel Holt  
Sólveig Hildur Björnsdóttir, Mímir  
Stefanía Ragnarsdóttir, Vatnajökulsþjóðgarður  
Stefán Karl Snorrason, Íslandshótel  
Sunna Þórðardóttir, atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið  
Sveinn Aðalsteinsson, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins  
Thelma Guðmundsdóttir, Allrahanda GL.  
Valdís Steingrímsdóttir, Hæfnisetur ferðapjónustunnar  
Valgeir Magnússon, SÍMEY

