

FERÐA
MÁLA
STOFA

ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Betur vinnur vit en strit – eða hvað?

Greining menntunar í ferðaþjónustunni

Nóvember 2014

Inngangur

Eftirfarandi samantekt er unnin af ráðgjafarsviði KPMG að ósk Ferðamálastofu. Samantektin inniheldur niðurstöður greiningar á stöðu menntunar í ferðaþjónustu á Íslandi og fór fram á tímabilinu júlí-október 2014. Við vinnuna var haft samband við tæplega 30 mismunandi aðila innan ferðaþjónustunnar og fræðslustofnanna. Að samantektinni komu Ágúst Angantýsson og Sævar Kristinsson frá KPMG og frá Ferðamálastofu var Ólöf Ýrr Atladóttir ferðamálastjóri tengiliður. Er öllum viðmælendum þakkað þeirra framlag og ber sérstaklega að geta Maríu Guðmundsdóttur frá Samtökum ferðaþjónustunnar.



KPMG ber ekki ábyrgð á að uppfæra efni og niðurstöður skýrslunnar í tengslum við atburði eða upplýsingar sem kunna að koma síðar fram.

Vinnan er m.a. byggð á upplýsingum frá hagsmunaaðilum innan ferðaþjónustunnar, fræðslustofnunum og ýmsum öðrum aðilum tengdum málefnum menntunar í ferðaþjónustu. Jafnframt aflaði KPMG upplýsinga úr ýmsum opinberum skýrslum og fræðigreinum.

Ekki hefur verið framkvæmd sérstök könnun á áreiðanleika þeirra gagna sem byggt er á en miðað er við að um heimildir traustra aðila sé að ræða. KPMG getur ekki ábyrgst nákvæmni né áreiðanleika þeirra upplýsinga sem hér koma fram né að þær séu tæmandi.

KPMG ber enga ábyrgð á ákvörðunum sem teknar eru á grundvelli niðurstöðu skýrslunnar. Öll ábyrgð vegna ákvarðana sem teknar verða á grundvelli skýrslunnar eða niðurstaðna sem í henni eru, er þeirra er að málinu kunna að koma.

Helstu niðurstöður

GAP MILLI FJÖLGUNAR FERÐAMANNA OG FAGMENNTAÐRA

Í kjölfar fjölgunar ferðamanna síðustu 5 ár skapast þörf fyrir hröðun í fjölgun fagmenntaðs starfsfólks. Skiljanlega hefur fjölgun fagmenntaðra ekki haldið í við aukinn ferðamannastraum en til lengri tíma litið er nauðsynlegt að fleiri hljóti formlega menntun ef þjónustan á ekki að líða fyrir álag í greininn. Sérstaklega þarf að horfa til fjölgunar fagmenntaðra í hótélstjórnun, framreiðslu, matreiðslu og afþreyingariðnaðinum.

HINDRANIR NÁMSFRAMGÖNGU Í KERFINU

Töluvert framboð er af námi í ferðapjónustu og er það jafn fjölbreytilegt og greinin sjálf. Hinsvegar er takmörkuð tenging milli námsstiga og takmarkaðir möguleikar til áframhaldi náms að loknum ýmsum námsbrautum. Þörf gæti reynst á að auðvelda aðgengi að námi með því t.a.m. að bjóða upp á styttra nám í iðnmenntun og samræma kröfur sem til náms eru gerðar til þess að nemendur geti fengið nám metið til árangurs alls staðar í námskerfinu.

VANTAR AÐ FYRIRTÆKI SÆKIST EFTIR MENNTUN

Leiðarljós í rekstri allra fyrirtækja er að hámarka framlegð og arðsemi eiganda. Til þess að svo geti orðið er þörf á sérhæfðu starfsfólki sem býr yfir þekkingu að ná fram þessar hámarkun í sínu starfi. Tilhneigingin í meðalfyrirtæki í ferðapjónustu hefur hinsvegar verið sú að ráða ófaglærða starfsmenn til skamms tíma.

EFLING VAKANS

Miklar vonir eru bundnar við gæðakerfið Vakann og þeirra viðmiða sem í honum felast. Sé vel að því staðið getur slíkt gæðakerfi skapað hvata fyrir fyrirtæki til þess að efla menntun starfsfólks þar sem viðmið í kerfinu krefjast þess.

SKORTUR Á STEFNU OG HEILDARSÝN

Til þess að ná fram samlegð milli námsleiða og samþættingu náms til hagsbóta fyrir greinina í heild er þörf á að skapa heildarsýn. Þörf er á fagraði um menntun í ferðapjónustunni þar sem helstu hagsmunaaðilar, fræðsluaðilar, stjórnvöld og fyrirtæki, hefðu samráð um málefni greinarinnar til þess að ná þessu fram.

TÖLULEG GÖGN OG RANNSÓKNIR

Mikið hefur verið rætt um skort á tölulegum gögnum og rannsóknum sem tengjast greininni. Tölfræði sem nýtist til mats á stöðu menntunar er þar ekki undanskilin en til þess að styðja frekar við greinina og vinna skipulega að eflingu menntunar er mikilvægt að geta reiknað t.a.m. mannaflapörf o.fl.

Stöðugreining



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD



Formlegt nám			
Íslensk hæfniprep	Námslok	Nám	Fræðsluaðili
7	Doktorspróf	Ferðamálafræði	Háskóli Íslands
6	Masterspróf	Ferðamálafræði	Háskóli Íslands Háskólinn á Hólum
5	Bakkalápróf	Ferðamálafræði Viðskiptafræði með áherslu á ferðapjónustu	Háskóli Íslands Háskólinn á Hólum Háskólinn á Bifröst
4	Diplóma á háskólastigi	Diplóma í ferðamálafræði Diplóma í viðburðastjórnun	Háskólinn á Hólum
	Viðbótarnám við framhaldsskóla	Leiðsögunám á háskólastigi Meistaránám í matvælagreinum Ferðamálafræðingur Leiðsöguskólinn Hótelstjórnun Leiðsögunám í ævintýraferðamennsku Leiðsögunám Diplómanám í verslunarstjórnun	Endurmenntun HÍ MK MK MK Cesar Ritz (MK) Keilir Símenntun Háskólans á Akureyri Háskólinn á Bifröst
3	Stúdentspróf	Málabraut	Fjölbrauta- og menntaskólar
	Próf til starfsréttinda Önnur lokapróf	Mat- og framreiðsla Raunfærnimat, mat- og framreiðsla Útivistarsvið, íþrótta- og útivistarbrautar Atvinnuflugmannsnám Meirapróf	MK, VMA Iðan Menntaskólinn á Tröllaskaga Flugskóli Íslands, Keilir Einkareknir öskuskólar
2	Framhaldsskólapróf Próf til starfsréttinda Önnur lokapróf	Fjallamennskubraut Ferðamálabraut	Framhaldsskólinn í Austur-Skaftafellssýslu Framhaldsskólinn á Laugum
1	Framhaldsskólapróf Önnur lokapróf	Grunnnám ferða- og matvælagreina	FSU

Námsframboð formlega kerfisins er einsleitt

Hér að framan, á bls. 2, má sjá yfirlitstöflu um framboð formlegra námsbrauta sem tengjast ferðapjónustu á Íslandi. Ásamt námsframboði sýna yfirlitstöflurnar einnig þá fræðsluaðila sem sinna námi tengdu ferðapjónustunni. Námsframboðinu er raðað á hæfnisþrep sem skilgreind eru í lögum og háskóla, framhaldsskóla og framhaldsfræðslu. Hæfnisþrepum er ætlað að tryggja stígang í námi og eru leiðbeinandi fyrir skóla- og fræðslukerfi við gerð námslýsinga, námsbrauta og námskráa.

Háskólanám - Háskóli Íslands og Háskólinn á Hólum bjóða upp á nám sem leiðir af sér háskólagráðu í ferðamálafræði. Háskóli Íslands hefur lagt ríka áherslu á fræðilega grunnþekkingu og situr jafnan undir gagnrýni vegna þess að nemendur hafi ekki hlotið nægilega hagnýta reynslu að náminu loknu.

Háskólinn á Hólum hefur lagt áherslu á hagnýtingu náms í gegnum virk tengsl við stofnanir og fyrirtæki. Háskólinn á Hólum hefur boðið ferðamálafræðina í fjarnámi og hefur þ.a.l. höfðað vel til fólks sem hyggst stunda vinnu meðfram náminu.

Nám að loknu stúdentsprófi - Töluvert framboð er á námi á bæði þriðja og fjórða þrepi íslensku hæfnikrafna. Á fjórða þrepi er hægt að stunda diplómanám sem hægt er að nýta áfram á leið að háskólagráðu.

Bæði Endurmenntun HÍ (EHÍ) og MK bjóða upp á leiðsögunám á 4. hæfnisþrepi. Leiðsögunám EHÍ er 60 ECTS eininga nám á háskólastigi sem mögulegt er að taka í fjarnámi. Námið í MK býður upp á sérhæfingu í almennri-, göngu- eða afþreyingarleiðsögn. Að loknu námi geta nemendur hlotið inngöngu í Félag Leiðsögumanna.

Hótelstjórnun Cesar Ritz er skilgreind á 4. þrepi en að námi loknu hljóta nemendur viðurkenningu en geta ekki haldið námi áfram nema utan landsteinanna.

Stúdentspróf og iðnnám - Á þriðja námsþrepi er í boði stúdentspróf af málbraut sem getur nýst til grunns að frekara tungumálanámi sem er verðmæt þekking í ferðapjónustu. Á þriðja þrepi má einnig finna iðngreinar eins og matreiðslu og framreiðslu sem gegna mikilvægu hlutverki í uppbyggingu ferðapjónustu sem atvinnugreinar.

Ákveðinn skortur virðist vera á framboði náms á öðru þrepi hæfnikrafna en námslok á því þrepi er skilgreint sem ýmis framhaldsskólapróf ásamt prófum til starfsréttinda eftir styttra nám.

Grunnnám matvælagreina í FSU er nýtt nám sem fór af stað á haustmánuðum 2014 í samvinnu við MK. Grunnámið fæst metið til útskriftar af matvælagreinum MK.

Raunfærnimatið hefur reynst vel

Iðan fræðslusetur stendur fyrir raunfærnimati sem aðilar sem starfað hafa við iðngreinar í 5 ár geta tekið og þannig fengið þekkingu sína viðurkennda til náms og stýtt þannig skólagöngu sína.

Raunfærnimat er leið til þess að efla menntun innan iðngreina og hefur í för með sér að fleiri sjá sér fært að klára nám í iðngreinum einmitt vegna þess að námið getur stýst í kjölfar matsins.

Flestir viðmælendur KPMG voru sammála um að framboð menntunar væri sundurleitt og að samráð milli fræðsluaðila ásamt utanumhaldi um málefni menntunar í ferðapjónustu skorti. Lagt var til að stofnað yrði fræðsluráð sem hefði yfirsýn yfir málefni menntunar í ferðapjónustu þar sem ættu sæti fulltrúar stjórnvalda og hagsmunaaðila innan greinarinnar.

Óformlegt nám			
Námskeið		Fræðsluaðili	
Stjórnun og forysta í ferðapjónustu		Opni Háskólinn	
Stjórnun og samvinna í ferðapjónustu		Háskólinn á Bifröst	
Færni í ferðapjónustu I Færni í ferðapjónustu II Laugar, lindir og böð Fiskur og ferðapjónusta Dyravarðanám		Símenntunar- stöðvar	
Leiðsögunám innanlands Fararstjórn erlendis Ferðarráðgjöf Ferðamarkaðsfræði		Ferðamálastól Íslands	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Þernur og þrif ▪ Móttaka, þjónusta og herbergisþrif ▪ Smurbrauð ▪ Kalda eldhúsið ▪ Fæðuóþol og ofnæmi ▪ Matreiðsla á grænmetisfæði ▪ Hollari matarvenjur, hollt og hagkvæmt ▪ Léttir réttir ▪ Matur úr héraði ▪ Árstíðir í kalda eldhúsinu ▪ Þjónusta og samskipti á veitingahúsum 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Þjónað til borðs ▪ Menningarlæsi ▪ Gæðapjónusta og samskipti ▪ Vín I ▪ Vín II ▪ Bordeaux vín ▪ Vín og matur ▪ Vaktstjórn ▪ Veislur og veisluorð ▪ Blöndun drykkja ▪ Excel í eldhúsi fyrir ferðapjónustu 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Starfstengt íslenskunám í matvæla- og veitingagreinum ▪ Enska í ferðapjónustu ▪ Hvað er á bak við fjöllin? Að ferðast um Ísland ▪ Íslendingasögur ▪ Skyndihjálp - fyrir starfsfólk í ferðapjónustu ▪ Innra eftirlit í eldhúsum ▪ Matvælaöryggi í eldhúsum ▪ Hreinlæti í eldhúsum ▪ Vinnuvistfræði 	Iðan Fræðslusetur í samstarfi við MK
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Endurmenntun - Vettvangshjálp í óbyggðum-WFR ▪ Ferðamennska og rötun ▪ Fjallamennska 1 ▪ Fjallamennska 2 ▪ Fyrsta hjálp 1 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ GPS ▪ Snjóflóð 1 ▪ Vettvangshjálp í óbyggðum - WFR ▪ Vélsleðamaður 1 ▪ Öryggi við sjó og vötn 		Landsbjörg

Óformlega menntun skortir viðurkenningu

Háskólinn á Bifröst og Opni Háskólinn í Reykjavík bjóða upp á námskeið fyrir stjórnendur og rekstraraðila í ferðapjónustu. Námskeiðin eru sérsniðin að ferðapjónustunni með áherslu á rekstur fyrirtækja. Þessi námskeið, eins og annað nám utan formlega menntakerfisins, veita ekki formlega gráðu þótt nemendur standist þær kröfur sem til þeirra eru gerðar.

Færni í ferðapjónustu og fleiri námsskrár sem hannaðar eru af SAF og Starfsgreinasambandinu í samstarfi við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins eru námskeið sem ætluð eru aðilum sem ekki hafa lokið framhaldsskólaprófi. Námið er kennt í símenntunarstöðvum víðsvegar um landið. Erfitt hefur verið að fá námið viðurkennt innan formlega menntakerfisins, þó svo að menntamálaráðuneytið hafi samþykkt að meta megi námið til 5 og 9 eininga á framhaldsskólastigi. Af þeirri ástæðu hafa námskeið í óformlega kerfinu reynst vera endastöðvar sem ekki gagnast til frekari prófgráðu.

Upptalningin í töflunni hér til hliðar er ekki tæmandi en tekur á helstu námskeiðum sem gagnast ferðapjónustunni sérstaklega. Ýmis almenn námskeið sem nýtast í ferðapjónustunni sem og öðrum greinum er einnig að finna í óformlega kerfinu. Þar mætti helst nefna íslenskunámskeið, tölvunámskeið, skyndihjálparnámskeið o.fl.

Bæta þarf starfsumhverfið

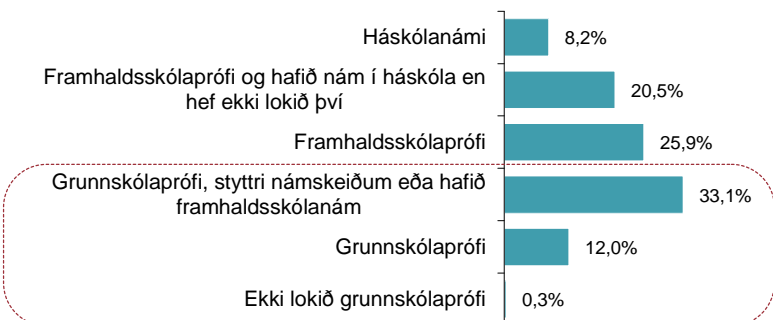
Þó dregið hafi úr árstíðasveiflum og fleiri heilsársstörf hafi skapast í greininni er ferðapjónustan enn mjög bundin af miklum toppi yfir sumartímam. Greinin reiðir sig því töluvert á sumarstarfsfólk sem oftast er án formlegrar menntunar.

Samkvæmt greiningu Landsbankans hefur arðsemi dæmigerðra fyrirtækja í ferðapjónustu verið lág þrátt fyrir að arðsemi greinarinnar í heild hafi farið vaxandi en það skýrist að einhverju leyti af vægi stórra fyrirtækja í heildinni. Lág arðsemi hefur áhrif á getu fyrirtækja til að borga laun og hamlar greininni þegar kemur að því að laða að menntað starfsfólk.

Menntunarstig er lægra í hótél- og veitingageiranum

Samkvæmt Hagstofunni er um þriðjungur almenna vinnumarkaðarins án formlegrar menntunar. Miðað við könnun Maskínu frá árinu 2012 er þetta hlutfall töluvert hærra eða nær 45% í hótél- og veitingageiranum. Ef markmiðið er að efla menntunarstig í ferðapjónustu er brýnt að leggja áherslu á viðeigandi menntun fyrir þessa starfsmenn.

Hver er menntun þín? Hef lokið...



Heimild: Maskína, 2012

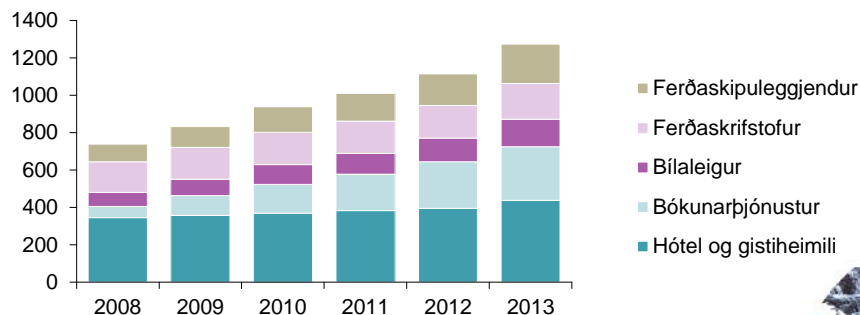
Lítill hvati í regluverki og gæðakerfi

Aðgangspröskuldur að ferðapjónustu er lágur sem þýðir í raun að auðvelt er að stofna fyrirtæki og hefja rekstur. Samhliða fjölgun ferðamanna hefur fjöldi fyrirtækja aukist um 72% frá árinu 2008.

Fjölgun fyrirtækja umfram vöxt í framboði menntaðs starfsfólk kemur niður á gæðum ferðapjónustunnar á Íslandi. Regluverk og gæðakerfi eru ekki til staðar til þess að tryggja bæði öryggi ferðamanna og gæði þjónustunnar. Hvati til þess að efla þekkingu innan fyrirtækja er lítill þar sem það gæðakerfi, VAKINN, sem gerir kröfur um menntun starfsmanna hefur ekki náð nægilegri fötfestu meðal íslenskra ferðapjónustufyrirtækja.

Ný leiðbeinandi reglugerð um öryggismál ferðaskipuleggjenda var gefin út árið 2013 af Ferðamálastofu og SAF kom meðal annarra að þeirri vinnu. Þar sem lög um skipan ferðamála gera ekki ráð fyrir reglugerð um öryggismál í dag er reglugerðin leiðbeinandi. Reglugerðin gerir kröfur til ferðaskipuleggjenda um þá hæfni sem starfsmenn þurfa að búa yfir við mismunandi aðstæður.

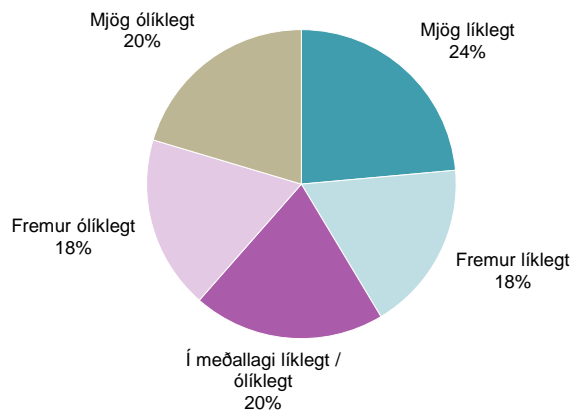
Fjöldi fyrirtækja í ferðapjónustu



Heimild: Hagstofa

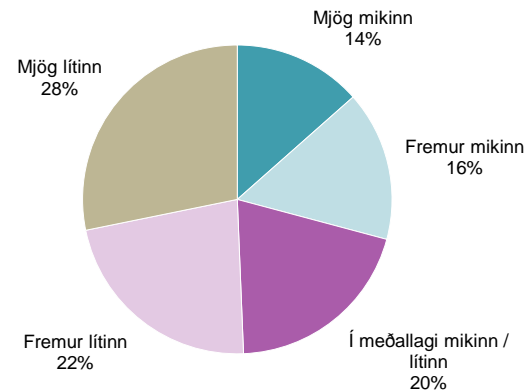
Staða á vinnumarkaði

Hversu líklegt eða ólíklegt er að þú verðir enn að starfa innan ferða-, veitinga-, eða gistihúsageirans eftir 5 ár



Ath: (a) Fyrir áhugasama er hægt að nálgast skýrslu Maskínu á heimasíðu SAF
Heimild: Maskína 2012

Hversu mikinn eða lítinn áhuga hefur þú á að mennta þig frekar innan þess geira sem þú starfar við og hér er spurt um?



Viðhorf til menntunar er áhyggjuefni

Gröfin hér fyrir ofan sýna niðurstöður könnunarinnar sem framkvæmd var af Maskínu fyrir SAF meðal starfsmanna í ferðapjónustu. Hafa ber í huga að úrtakið var einungis meðal starfsmanna í veitinga- og hótélgeiranum en almennt er talið að staða menntunar sé betri meðal annarra sérgreina ferðapjónustunnar. Niðurstöður könnunarinnar benda til þess að vilji til þess að auka við menntun sé lítill meðal starfsfólks í ferðapjónustu. Af þeim sem svöruðu töldu yfir 40% líklegt að þeir yrðu enn starfandi innan ferðapjónustunnar að 5 árum liðnum. Hinsvegar hafði einungis 30% aðspurðra áhuga á að mennta sig frekar innan geirans.

Niðurstöður könnunarinnar styðja við áhyggjur um að starfsumhverfið sé ekki nægjanlega aðlaðandi til þess að starfsfólk hafi löngun til þess að efla hæfni sína og þar með þjónustugetu. Það er mikilvægt fyrir greinina í heild sinni að efla menntunarstigið.

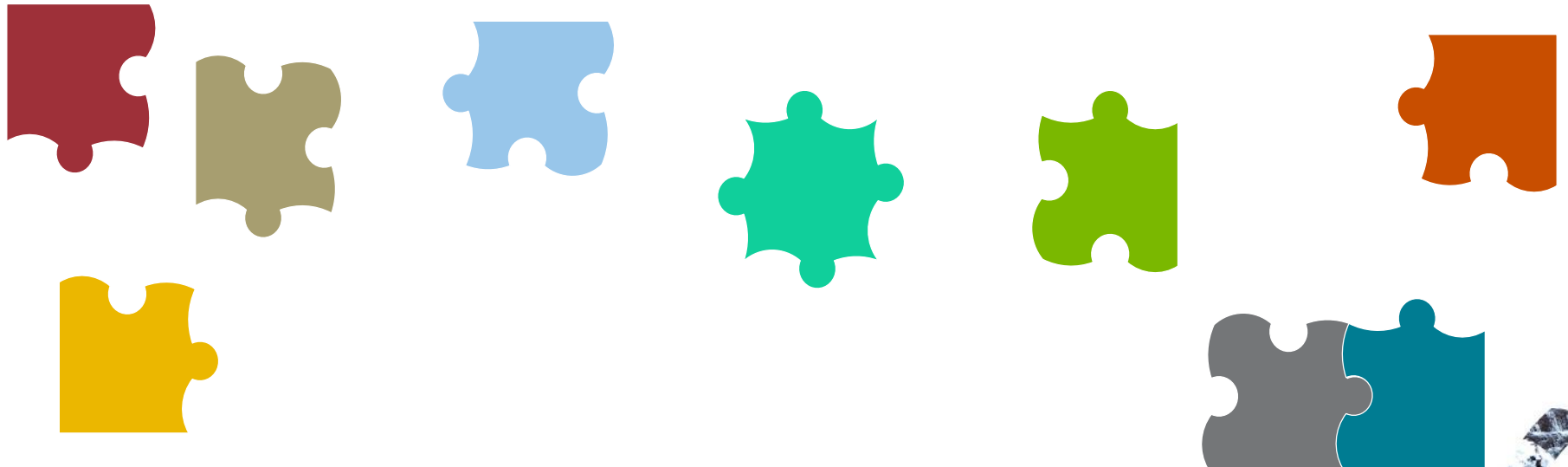
Tengsl fræðsluaðila og atvinnugreinar

Samráð um menntun er til staðar en mætti efla umtalsvert

Í samtölum við fulltrúa mismunandi hagsmunaaðila kom fram að tengsl milli fræðsluaðila og atvinnugreinarinnar eru til staðar en að þau þurfi að efla umtalsvert. Samtök Ferðapjónustunnar eru t.a.m. í samstarfi við flesta fræðsluaðila og menntastofnanir vegna námsskrágerðar, þarfagreiningar og námskeiðahalds.

Ljóst er t.a.m. ef framboð háskólanáms er skoðað, að efla má samtal og samstarf milli bæði fræðsluaðilanna sjálfra og eins við atvinnugreinina. Nám á sömu þrepum hæfnikrafna er jafnan svipað milli fræðsluaðila þrátt fyrir að þörf sé á fjölbreyttari menntun innan greinarinnar. Þá eru þarfir atvinnugreinarinnar fyrir starfsmenntun mjög miklar enda menntunarstig almennt lágt innan ferðapjónustunnar. Æskilegt er að samráð milli helstu hagsmunaaðila og menntastofnana verði eflt en skortur á því gæti verið ein af ástæðum þess að samfella í menntunarframboði fyrir greinina er ekki til staðar ásamt því að heildarsýn yfir þarfir greinarinnar vantar.

Samkvæmt fulltrúum hagsmunaaðila sem rætt var við er staða menntunar þó talsvert betri en fyrir nokkrum árum. Þrátt fyrir að úrbóta sé þörf á ýmsum þáttum menntunar í ferðapjónustu þá hafa byggst upp námsleiðir og kerfi á undanförunum árum og segja má að vísir að burðugu menntakerfi sé til staðar þótt brotakerndur sé. Huga þarf að frekari stefnumörkun og uppbyggingu svo kerfið sinni framtíðarþörfum greinarinnar með fullnægjandi hætti.



Efling menntunar



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD



Milli áranna 2009 og 2013 jókst fjöldi ferðamanna um 316.480. Á sama tíma fjölgaði matreiðslumönnum um 154, framreiðslumönnum um 57 og leiðsögumönnum í Félagi leiðsögumanna um 180.

Greinin þarf fleiri fagmenntaða einstaklinga

Aukin fjárfesting í hótelum, sérstaklega 4 stjörnu og yfir, eykur þörfina á fagmenntuðu fólki til að uppfylla kröfur ferðamanna um gæði og þjónustu þessara staða. Til þess að laða fleira fagmenntað starfsfólk að greininni þurfa hagsmunaaðilar að skapa eftirsóknarverða umgjörð um ferðþjónustuna. Liður í því er að fyrirtækin sjálf geri símenntunaráætlanir fyrir starfsfólk og vinni markvisst að því að efla þannig gæði eigin starfsmanna. Nokkur dæmi eru um fyrirtæki með öflugar símenntunaráætlanir sem sækja jafnvel í fræðsluaðila erlendis frá en almennt eru slíkar áætlanir í lítilli notkun innan ferðþjónustunnar.

Námsleiðir í óformlega menntunarkerfinu eru flestar bundnar við stök námskeið sem leiða ekki til uppsöfnunar á einingum sem eru viðurkenndar í formlega kerfinu. Viðmælendur KPMG töldu hinsvegar að slík uppsöfnun eininga, í námskeiðum óformlega kerfisins, væri forsenda fyrir því að efla menntun í ferðþjónustu. Það orsakaðist meðal annars af því að nemendur gætu frekar sinnt starfi samhliða námi í óformlega kerfinu og að námið væri bútað niður í smærri og viðráðanlegri einingar. Námið í viðráðanlegum einingum var almennt talið henta betur fólki á vinnumarkaði sem er án mikillar formlegrar menntunar og hefur áhuga á að auka við eigin menntun.

Framtíðarþarfir

Framtíð í undirgreinum ferðaþjónustunnar							
	Gististaðir	Afþreying	Veitingar	Hópbílar	Bílaleigur	Flug	Ferðaskrifstofur
Staðan	Fjöldi menntaðra ábótavant	Framboð í menntun verði aðgengilegra og meira ferðaþjónustumiðað	Fjöldi menntaðra ábótavant	Fjöldi menntaðra ábótavant (árstíðabundið vandamál)	Skortur á framboði í menntun	Skortur á framboði í menntun	Skortur á framboði í menntun
Framtíðarþörf	Starfsmenntun og starfsréttindi Tungumálanám Sölu- og markaðsmál Rekstrarnám / hóteltjórnun	Sérhæft leiðsögunám Tungumálanám Nýsköpunar- og frumkvöðlanám Viðburðastjórnun	Starfsmenntun og starfsréttindi Tungumálanám Sölu- og markaðsmál Rekstrarnám	Aukinn fjöldi með starfsréttindi	Tungumálanám Öryggisnámskeið Sölu- og markaðsmál Rekstrarnám	Tungumálanám Sölu- og markaðsmál Rekstrarnám	Tungumálanám Sölu- og markaðsmál Viðburðastjórnun

Starfsnám

Starfsnám sem leiðir af sér próf til starfsréttinda á 2. þrepi hæfnikrafna gæti verið til þess fallið að auka við menntunarstig í framlínu ferðaþjónustunnar. Styttra starfsnám, 1-2 ár, með möguleika á frekari framgangi innan menntakerfisins getur höfðað betur til þeirra aðila sem hafa minni áhuga á eða treysta sér ekki til að klára 4 ára löggilt iðnnám.

Rekstartengt háskólanám / hóteltjórnun

Áherslur í því háskólanámi sem stendur til boða í dag eru sérstaklega miðaðar út frá umhverfis- og sjálfbærni sjónarmiðum.

Þekking sérfræðinga og stjórnenda innan ferðaþjónustunnar á rekstri fyrirtækja getur skapað grundvöll fyrir arðbærari atvinnugrein.

Sérhæfð menntun í leiðsögn

Leiðsögunám sem nú þegar er boðið er almennt en tekur ekki tillit til mismunandi þarfa eftir eðli afþreyingar. Sérhæfð menntun í leiðsögn er t.d. leiðsögn í hvalaskoðun, snjósleðaferðum o.s.frv.

Sala og markaðsmál

Aukin framlegð og arðsemi í ferðaþjónustu er ekki eingöngu háð nýjum markhópi ferðamanna. Með aukinni hæfni í sölu- og markaðsmálum er hægt að auka tekjur af núverandi ferðamönnum.

Tungumálanám

Tungumálakunnátta er og verður alltaf mikilvægur partur af menntunarþörf í ferðaþjónustu. Miðlun upplýsinga er stór hluti af ferðaþjónustu og hæfni ferðaþjónustuaðila til upplýsingamiðlunar veitur m.a. á tungumálakunnáttu í greininni.

Framtíðarþarfir

Hótelstjórnun á Íslandi

Frá árinu 2009 hafa 15 hótél með 1.115 herbergjum bæst við markaðinn á Íslandi. Miðað við fyrirhuguð verkefni ásamt þeim áformum sem kynnt hafa verið má búast við fjölgun upp á 700 herbergi til viðbótar á næstu 3 árum. Auknum fjölda hótela þarf að svara með auknu framboði starfsfólks með menntun í hótelstjórnun.

Nám í hótelstjórnunarfræðum á Íslandi er mjög takmarkað og í raun einungis ein fræðslustofnun, Cesar Ritz í samstarfi við MK, sem sinnir einhverskonar fræðslu í hótelstjórnun. Námið er þó einungis fyrsta árið af 4 sem þarf til þess að hljóta formlega Bakkalár gráðu sem einungis er hægt að sækja í móðurskólann í Sviss.

Fjöldi nemenda í Cesar Ritz hótelstjórnunarnáminu hefur verið á bilinu 6 til 10 frá stofnun brautarinnar. Umsóknir um námslán vegna hótelstjórnunar og hótelrekstrarfræða eru þó töluvert fleiri eða 24 að jafnaði síðustu 4 ár. Því má leiða að því líkum að eftirspurn fyrir hótelstjórnunarnámi sé til staðar á Íslandi.

Hótelstjórnun á Norðurlöndum

Í Noregi og Danmörku er boðið upp á hótelstjórnunarnám á háskólastigi. Háskólinn í Stafangri býður upp á 3 ára nám til BS gráðu í hótelstjórnun en skólinn samnýtir hluta námskeiða í faginu með ferðaþjónustustjórnun sem einnig er 3 ára BS nám.

Háskólinn í Norður-Danmörku býður upp á 2 ára nám til AP gráðu þar sem rík áhersla er lögð á samþættingu hagnýts og fræðilegs náms. Í AP náminu er lagt upp með að allir nemendur tileinki sér ákveðna grunnþekkingu en að því loknu er þess krafist að nemendur velji sér sérhæfingu eftir áhugasviði. Sérhæfing í AP náminu:

- Hótel- og veitingastjórnun
- Ferðaþjónustustjórnun
- Verkefnastjórnun

Heildarsýn

Skýr stefna um menntun í ferðaþjónustu liggur ekki fyrir og því er viðbúið að námskerfið sé nokkuð sundurleitt og ómarkvisst. Námsleiðir á bæði háskólastigi og innan óformlega menntakerfisins eru einsleitar og torfært er milli námsþrepa.

Helstu hindranir fyrir framgöngu í námi hafa hingað til verið þær að ekki hefur verið mögulegt að fá nám í óformlega kerfinu viðurkennt til eininga inn í formlega kerfið. Ef aukin samlegð væri milli kerfanna væri auðveldara fyrir nemendur að bíta námið niður og taka það í minni skrefum samhliða vinnu.

Annað sem stendur í vegi fyrir aukinni menntun í greininni er að ekki hefur verið hægt að taka styttra nám sem viðurkennt er til starfsréttinda s.s. aðstoðarframreiðslumaður o.fl. Ákveðin hræðsla er innan iðngreinafélaga um að slíkt gæti leitt til þess að færri fari alla leið og klári fullt iðnnám. Á móti hefur verið bent á að auka þurfi gæði og styttra nám væri nám sem fleiri myndu sækja sér og hugsanlega gæti það leitt til þess að fleiri fengju áhuga á greininni og þar með áhuga á að klára fullt iðnnám.

Íslenski hæfniramminn

Tækifæri felast í íslenska hæfnirammaþingum þar sem áherslan er á færnikröfur starfa og námi er raðað á þrep eftir því. Hæfniprepunum er ætlað að tryggja stíganda í námi og eru leiðbeinandi fyrir skóla og fræðsluaðila til að lýsa námi, námsbrautum og við gerð námsskráa þar sem lærdómsviðmið skipta aðalmáli óháð því hvar eða hvernig færinnar er aflað.

Viðmælendur KPMG höfðu einnig áhyggjur af þeirri gjá sem er milli akademískrar menntunar og verkmenntunar. Einstaklingar sem eru fullnuma í iðngreinum, hafa þ.a.l. lokið námi á 4 stigi íslenska hæfnirammans, en vilja sækja sér akademíska menntun eru krafðir um stúdentspróf við inngöngu í háskólanám.

Viðmælendur við gerð þessarar samantektar bentu á neðangreind atriði sem helstu hindranir við eflingu menntunar í ferðaþjónustu. Úrbætur á þessum atriðum voru taldar líklegar til að efla menntunarstig innan ferðaþjónustunnar.

Möguleg framgangna í námi	Starfslýsingar til námskrárgerðar	Styttra viðurkennt nám	Fagræð með yfirumsjón um menntun	Töluleg gögn og rannsóknir
Námleiðir og námskeið í óformlega kerfinu hafa verið gagnrýndar fyrir að hvert um sig er í raun endastöð í sjálfu sér. Erfitt hefur verið að fá námið metið inn í formlega kerfið ásamt því að fá viðurkenningu inn á hæfniprep. Aðlögun náms að hæfniprepum og viðurkenning þess inn á þrepinn getur skapað grundvöll fyrir því að starfsfólk sjái sér hag í því að sækja styttri námskeið sem á endanum leiði til námsgráðu.	Þörf er á skilgreiningum og starfslýsingum á störfum innan ferðaþjónustunnar svo unnt sé að móta frekara nám fyrir greinina. Hæfnikröfur mótast af starfslýsingum og fyrst þegar hæfnikröfur liggja fyrir er hægt að móta námskrár og fá viðkomandi nám formlega viðurkennt inn á íslensk hæfniprep.	Ein ástæða þess að starfsfólk innan ferðaþjónustunnar er talið hafa lítinn áhuga á námi er námslengd. Styttra nám til viðurkenndra starfsréttinda er talið geta eflt menntunarstig innan ferðaþjónustunnar. Einnig bentu viðmælendur á að líkur væru á því að hluti þeirra sem tæki styttra nám veldi í framhaldinu að halda áfram námi ættu þeir kost á frekari námsgráðum.	Eins og fram hefur komið virðist framboð á menntun vera sundurleitt og skorta samfellu. Til að ráða bót á því var lagt til að stofnað yrði fagræð um menntun í ferðaþjónustu þar sem aðilar innan atvinnulífsins, stjórnvalda, menntastofnana og félagasamtaka innan ferðaþjónustunnar ættu fulltrúa. Ráðinu yrði ætlað að móta heildarsýn og hafa yfirumsjón með menntun í ferðaþjónustu.	Til þess að meta þörfina fyrir fjölda starfsfólks, jafnt með formlega menntun og án hennar, er nauðsynlegt að ítarlegri tölfræðiupplýsingar liggji fyrir. Árangursviðmið s.s. þjónustukannanir þarf að framkvæma með reglulegum hætti og töluleg gögn um samsetningu vinnumarkaðar þurfa að liggja fyrir því til stuðnings.

Erfitt er að meta hverjar framtíðarþarfir ferðaþjónustunnar varðandi menntun eru án þess að fyrir liggji skýr stefna um í hvaða átt greinin vill stefna. Sé vilji til þess að fylgja eftir hugmyndum um að ferðaþjónusta á Íslandi standi framar samkeppnislöndum hvað varðar gæði og öryggi þjónustunnar, verður að efla menntunarstig innan allra starfssviða ferðaþjónustunnar.

Aukin gæði

Umbætur í menntunarkerfi atvinnugreinar er ekki hægt að taka úr samhengi við aðra þætti sem hafa áhrif á greinina. Menntunarstig helst í hendur við þætti eins og gæðakerfi, arðsemi, laun og almenn starfsskilyrði í greininni.

Vonir bundnar við VAKANN

Hagsmunaaðilar innan ferðaþjónustunnar binda mikla vonir við það að gæðakerfið VAKINN komi til með að hafa jákvæð áhrif á gæði þjónustu og virki sem hvati fyrir ferðaþjónustufyrirtæki að efla gæðin. VAKINN er samstarfsverkefni Ferðamálastofu, SAF, Nýsköpunarmiðstöðvar og Ferðamálasamtaka Íslands. Almenn viðmið VAKANS skilgreina viðmið varðandi þekkingu starfsfólks þannig að árangur í útbreiðslu og eftirfylgni gæðakerfisins ætti að reynast ákveðin lyftistöng fyrir menntun í ferðaþjónustu.

Aukin arðsemi hefur áhrif á laun

Aðdráttarafli atvinnugreina fyrir starfsfólk ræðst að miklu leyti af launum og getu fyrirtækja til að borga hærri laun en aðrar greinar sem eru í samkeppni um starfsfólk.

Tengsl menntunar og launa þurfa að vera skýr

Starfsfólk innan greinarinnar þarf að sjá sér hag í því að efla eigin hæfni í gegnum menntun sem ræðst af viðurkenningu eigenda og stjórnenda á námi. Framangreint er ein af lykilástæðum þess að efla þarf samtali milli fræðsluaðila og atvinnugreinarinnar.

Heilsársferðaþjónusta og heilsársstörf

Framtíð ferðaþjónustunnar ræðst að miklu leyti á því hve vel greininni gengur að draga úr árstíðasveiflum. Arðsemi, gæði þjónustu og menntun í greininni eru allt þættir sem munu horfa til betri vegar í framhaldi af minnkandi árstíðasveiflum.

“When we started this process, we believed we were dealing with a workforce

issue. After looking closely at the issues and listening to the industry, it

became apparent that we are in fact dealing with a workplace issue; the

challenge for tourism and hospitality businesses lies in up-skilling our people

at all levels, and lifting our productivity and profit so that the industry can

attract investors and pay its workers more.”

:Heimild: Tekið úr stefnu Nýja Sjálands í atvinnumálum ferðaþjónustunnar.
: Tourism & hospitality workforce strategy, 2006.