



# Ávinningur starfsnáms fyrir verslun og ferðapjónustu



RANNSÓKNASETUR  
VERSLUNARINNAR



Rannsóknasetur  
verslunarinnar

---

Ávinningur starfsmenntunar fyrir verslun og ferðapjónustu

Rannsóknin er styrkt af Próunarsjóði framhaldsfræðslu

**Útgefandi:** Rannsóknasetur verslunarinnar

**Umsjón og ábyrgð:** Emil B. Karlsson

**Aðalhöfundur skýrslu:** Margrét Rós Einarsdóttir

**Aðrir sem komu að verkefninu:** Magnús Smári Snorrason og Sigríður Edda Wíium

**Kápuhönnun:** Þorfinnur Sigurgeirsson

**ISBN:** 978-9935-9093-5-0

Reykjavík mars 2013

Óheimilt er að afrita skýrsluna að hluta eða í heild nema heimilda sé getið.

## EFNISYFIRLIT

<b>HELSTU NIÐURSTÖÐUR.....</b>	<b>4</b>
ÁVINNINGUR STARFSMANNA .....	4
ÁVINNINGUR FYRIRTÆKJA .....	5
<b>INNGANGUR.....</b>	<b>6</b>
AÐDRAGANDI OG SKIPULAG RANNSÓKNAR .....	6
<i>Tilgangur og markmið rannsókna</i> .....	7
<b>1 RANNSÓKNARAÐFERÐ .....</b>	<b>8</b>
1.1 RANNSÓKNASPURNINGAR .....	8
1.2 FRAMKVÆMD RANNSÓKNAR OG ÞÁTTTAKENDUR.....	8
1.2.1 <i>Viðtalskönnun</i> .....	8
1.2.2 <i>Viðhorfskönnun</i> .....	9
1.2.3 <i>Rýnihópur</i> .....	10
1.3 ÚRVINNSLA OG TÚLKUN NIÐURSTAÐNA.....	10
1.3.1 <i>Viðtöl við stjórnendur</i> .....	10
1.3.2 <i>Viðhorfskönnun</i> .....	10
1.3.3 <i>Rýnihópur</i> .....	11
<b>2 STAÐA STARFSNÁMS Í VERSLUN OG FERÐAÞJÓNUSTU. ....</b>	<b>12</b>
<b>3 NÁMSFRAMBOÐ .....</b>	<b>12</b>
3.1 NÁMSFRAMBOÐ Í VERSLUNAR- OG ÞJÓNUSTUGREINUM .....	12
3.1.1 <i>Framhaldsskólar</i> .....	13
3.1.2 <i>Háskólar</i> .....	14
3.1.3 <i>Símenntunarstöðvar</i> .....	15
3.2 NÁMSFRAMBOÐ Í FERÐAÞJÓNUSTU .....	15
3.2.1 <i>Framhaldsskólar</i> .....	16
3.2.2 <i>Háskólar</i> .....	17
3.2.3 <i>Símenntunarmiðstöðvar</i> .....	18
3.3 SAMANTEKT .....	19
<b>4 NIÐURSTÖÐUR RANNSÓKNAR.....</b>	<b>20</b>
4.1 VIÐHORFSKÖNNUN .....	20
4.2 SAMANBURÐUR Á MILLI STARFSNÁMS Á SVIÐI VERSLUNAR OG FERÐAÞJÓNUSTU....	31
4.3 VIÐHORF STJÓRNENDA .....	38
4.3.1 <i>Verslun</i> .....	38

4.3.2	<i>Ferðaþjónustan</i> .....	41
4.4	NÍÐURSTÖÐUR RÝNIHÓPS .....	46
<b>5</b>	<b>SAMANTEKT NÍÐURSTAÐNA</b> .....	<b>51</b>
5.1.1	<i>Ávinningur starfsmanna</i> .....	51
5.1.2	<i>Ávinningur fyrirtækja</i> .....	51
5.1.3	<i>Starfsnámið</i> .....	52
<b>6</b>	<b>STAÐA OG ÚRBÆTUR</b> .....	<b>53</b>
<b>7</b>	<b>VIÐAUKI</b> .....	<b>55</b>
7.1	NÍÐURSTÖÐUR VIÐHORFSKÖNNUNAR NEMENDA Í VERSLUN OG FERÐAÞJÓNUSTU ...	55
7.2	VIÐTALSRAMMI .....	67

## Helstu niðurstöður

Niðurstöðum var skipt í tvo flokka, annars vegar ávinning út frá sjónarhorni starfsmanna sem hafa sótt sér starfsnám, og hins vegar ávinning út frá sjónarhorni stjórnenda starfsfólks sem sótt hafa starfsnám. Farið verður yfir þá þætti sem bæði starfsmenn og fyrirtæki meta sem helsta ávinning af starfsmenntun.

### Ávinningur starfsmanna

Helstu niðurstöður starfsmanna sem hafa sótt sér starfsmenntun bæði í verslun og ferðaþjónustu er á þessa leið:

- *Í heildina fengu 43% þátttakenda bæði í verslun og ferðaþjónustu stöðuhækkun og aukin starfsframa í kjölfar starfsnáms. Hins vegar sögðust 33% þátttakenda ekki hafa fengið stöðuhækkun þrátt fyrir starfsnám.*
- *45% þátttakenda voru sammála því að starfsnámið hefði skilað þeim ávinningi í formi launahækkunar, en 33% svarenda sögðu að starfsnám hefði ekki leitt til launahækkunar.*

### Annar ávinningur í kjölfar starfsnáms er:

- *Aukin starfsánægja: Um 77% starfsmanna töldu starfsnámið hafa aukið ánægju í starfi.*
- *Meira sjálfstraust í starfi: Flestir, eða 95% þátttakenda fundu einnig fyrir auknu sjálfstrausti í kjölfar starfsnáms.*
- *Betri þekking í starfi: 93% þátttakenda voru sammála því að starfsnámið hefði bætt þekkingu þeirra.*
- *Meiri færni í starfi: Að mati 89% þátttakenda leiddi starfsnámið til meiri færni í starfi.*
- *Aukin atvinnuhæfni: 82% þátttakenda telja að starfsnámið hafi aukið atvinnuhæfni þeirra.*

Einnig var kannað hvort munur væri á niðurstöðum milli atvinnugreina með krosskeyrslum, þ.e. starfsmönnum sem sóttu starfsnám á sviði verslunar og starfsmönnum sem sóttu starfsnám á sviði ferðaþjónustu. Niðurstöður sýndu að almennt finna þátttakendur í verslun fyrir meiri ávinningi í kjölfar starfsnáms heldur

en þátttakendur í ferðaþjónustu. Þó var munur á milli atvinnugreinanna lítill í mörgum tilvikum.

### Ávinningur fyrirtækja

Helstu niðurstöður viðtala við stjórnendur og atvinnurekendur sem eru með starfsfólk í vinnu sem hafa sótt sér verslunar- eða ferðaþjónustustarfsmenntun er á þessa leið:

- *Minni starfsmannavelta er hjá þeim fyrirtækjum sem mennta og þjálfa starfsfólk sitt.*
- *Meiri möguleiki er á að starfsmenn vaxi í starfi og öðlist starfsframa innan fyrirtækis.*
- *Betur þjálfað og hæfara starfsfólk sem skilar betri og faglegri þjónustu.*
- *Starfsnám starfsmanna skilar fyrirtækinu aukinni þekkingu.*
- *Starfsnám eykur umsvif fyrirtækja að mati stjórnenda.*
- *Aukin starfsmannaánægja sjáanleg eftir starfsnám.*
- *Lengri starfsaldur starfsmanna innan fyrirtækisins, sem og minnkar kostnað.*

## Inngangur

Áætlað er að um þriðjungur starfsfólks á Íslandi hafi ekki lokið námi úr framhaldsskóla. Samkvæmt mati Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins er þó þetta hlutfall mun hærra, eða um 48%, í verslun og ferðaþjónustu. Greinarnar hafa ekki lögverndað starfsheiti eins og iðngreinar. Nám í þessum greinum er að mestu leyti innan óformlega skólakerfisins eða metið að hluta inn í almennt framhaldsnám.

Á síðastliðnum árum hefur verið komið á laggirnar starfsfræðslu sem er sérsniðin að hinum stóra hópi ófaglærðra starfsmanna í þjónustustörfum þó aðallega fyrir starfsfólk í verslunum og í ferðaþjónustu. Má þar nefna sem dæmi Diplómanám fyrir verslunarstjóra, verslunarfagnám auk verslunarnámsbrauta í framhaldsskólum. Þá hefur einnig verið lagður mikill metnaður í þróun á námsbrautum fyrir starfsmenn í ferðaþjónustu sem fer fram í fræðslu- og símenntunarstöðvum um landið. Að baki þessarar fræðslu liggur mikil og vönduð vinna með aðkomu hagsmunaaðila launþega og vinnuveitenda auk sérfræðinga í starfsfræðslu. Hins vegar er óljóst hverju þessi starfsfræðsla hefur skilað fyrir starfsmenn sem hafa farið í gegnum námið og hvernig hin aukna fagþekking skilar sér í aukinni þjónustu, hagræðingu og samkeppnishæfni fyrirtækjanna.

Tilgangur með verkefninu er að kanna hvort ófaglærðir starfsmenn í verslunum og í ferðaþjónustufyrirtækjum, sem sótt hafa sérhæft starfsnám á sínu sviði, hafi notið ávinnings af því í launum, auknum starfsframa eða hafa hlotið aðra umbunu fyrir aukna hæfni. Að sama skapi var kannað hvaða ávinning fyrirtæki hafa haft af starfsmenntun starfsmanna sinna, hvort aukin þekking starfsmanna skili sér til fyrirtækisins. Í þessari skýrslu verður rannsóknin og niðurstöður hennar nánar útlistuð, auk þess sem farið verður yfir stöðu starfsnám í dag og hvaða úrbætur koma til greina.

## Aðdragandi og skipulag rannsókna

Framkvæmd og skipulag verkefnisins var alfarið í höndum Rannsóknasetur verslunarinnar við Háskólann á Bifröst. Framkvæðið kemur frá hagsmunasamtökum og bakhjörllum Rannsóknasetri verslunarinnar, þ.e. VR og SVP (Samtökum verslunar og þjónustu). Verkefnið var styrkt af Þróunarsjóði framhaldsfræðslu.

## Tilgangur og markmið rannsóknar

Tilgangurinn með þessari skýrslu er að meta ávinning af starfsmenntun í verslun og ferðaþjónustu bæði fyrir nemendur og fyrirtæki. Vonast er til að skýrslan nýtist til þess að sníða fagnám í verslun og ferðaþjónustu þannig að það skili raunverulegum árangri til starfsmanna og fyrirtækja í þessum greinum. Markmiðið er að styrkja starfsmenntun í verslun og ferðaþjónustu, sem skilar sér í auknum möguleikum ófaglærðra til þess að vaxa í starfi og auka gildi þessara starfa. Lokamarkmiðið er að auka hæfni sem kemur bæði starfsmönnum og fyrirtækjum til góða og verði til hagsbóta fyrir neytendur.

Skýrsla þessi er ætluð hverjum þeim sem koma að skipulagningu og rekstri starfsnáms. Til að mynda geta skólastofnanir og fræðslufirvöld nýtt sér skýrsluna til frekari umbóta á starfsfræðslu almennt. Einnig nýtist skýrslan þeim fyrirtækjum sem vilja bjóða upp á eða hvetja starfsmenn sína til starfsnáms. Að sama skapi geta nemendur kynnt sér ávinning starfsnáms. Skýrslan nýtist líka þeim aðilum sem leggja stund á rannsóknir og þróunarstarf á sviði fræðslu og starfsnáms. Skýrslan gæti gefið fræðslufirvöldum, stofnunum og fyrirtækjum vísbendingar um hver staða starfsnáms er á Íslandi og hvort nauðsynlegt sé að endurmeta fyrirkomulag starfsnáms á sviði verslunar og ferðaþjónustu. Að lokum geta samtök launþega og vinnuveitenda auk starfsgreinaráð nýtt sér niðurstöður til þess að leggja sitt af mörkum til þess að efla fræðslu og bæta ávinning allra hagsmunaaðila.



# 1 Rannsóknaraðferð

Aðferðafræði þessarar rannsóknar er aðferðablönduð rannsókn þar sem bæði er stuðst við eigindlegar og megindlegar rannsóknaraðferðir. Rannsóknin var tvíþætt: Annars vegar var kannað hvort ófaglærðir starfsmenn í verslunum og ferðaþjónustufyrirtækjum sem hafa sótt sérhæft starfsnám á sínu sviði hafi notið árangurs af því í launum, auknum starfsframa eða hlotið aðra umbun fyrir aukna hæfni. Hins vegar var kannað hvaða ávinning stjórnendur fyrirtækjanna telja að hafi orðið af starfsmenntun starfsmanna sinna.

Rannsóknin var annars vegar framkvæmd með netkönnun, viðtalskönnun og myndun rýnihóps meðal einstaklinga sem hafa sótt sér starfsmenntun og hins vegar með viðtalskönnun meðal stjórnenda átta fyrirtækja, þ.e. fjögur verslunarfyrirtæki og fjögur ferðaþjónustufyrirtæki.

## 1.1 Rannsóknaspurningar

Eftirfarandi rannsóknarspurningar eru lagðar til grundvallar rannsókninni:

### *Starfsmenn:*

*Skilar starfsnám ávinning í formi launa, auknum starfsframa eða annarri umbun fyrir aukna hæfni?*

### *Fyrirtækið:*

*Hefur starfsnám starfsmanna skilað sér í aukinni hæfni starfsfólks eða öðrum ávinning fyrir fyrirtækið ?*

## 1.2 Framkvæmd rannsóknar og þátttakendur

Framkvæmd rannsóknar og úrvinnsla var alfarið í höndum fulltrúa frá Rannsóknarsetri verslunarinnar. Hér að neðan kemur nánari útlistun á aðferðafræði rannsóknar.

### 1.2.1 Viðtalskönnun

Einn þáttur rannsóknarinnar fólst í viðtölum við stjórnendur fyrirtækja annars vegar í ferðaþjónustu og hins vegar í verslun. Viðmælendum var fyrst sendur tölvupóstur sem innihélt nánari upplýsingar um rannsóknina og síðan voru tekin viðtöl við þá. Alls voru tekin 8 viðtöl sem voru frá 17 til 40 mínútur að lengd og var stuðst við viðtalsramma sem sjá má í viðauka. Tekið var fram við viðmælendum að þeir yrðu

ekki nafngreindir og allar tilvitnanir væru nafnlausar og texti þannig órekjanlegur til þeirra. Viðtölin voru tekin upp á stafrænt upptökutæki og síðar afrituð.

Viðtölin voru einstaklingsviðtöl. Spurningar voru almennt orðaðar og viðmælendum var boðið að ræða að vild, lýsa og skýra það sem um var spurt. Þetta hálfstaðlaða viðtalsferli (e. *semi structured interview*) gaf viðmælendum færi á samskiptum við spyrjanda og þannig spunnust frekari þemu útfrá þeim spurningum sem lagt var upp með.

Úrvinnslan fólst í að rýna og þemagreina afrituð viðtalsgögn. Í fyrstu umferð voru viðtölin öll lesin í handahófskenndri röð til að öðlast breiða yfirsýn yfir helstu áherslur sem fram komu. Því næst voru viðtöl flokkuð eftir atvinnugrein og hvert þeirra skoðað sérstaklega með tilliti til áherslna og þema. Í báðum umferðum voru greind bæði þau þemu sem lágu til grundvallar viðtalsrammanum og önnur sem í ljós komu í viðtölunum. Þar sem stuðst var við ákveðinn viðtalsramma eru flest þemun frekar fyrirsjáanleg. Hins vegar má greina undirþemu sem viðmælendur vöktu máls á án þess að sérstaklega væri spurt um þau.

### 1.2.2 Viðhorfskönnun

Gagna var aflað með *spurningakönnun*, sem framkvæmd var á meðal útskrifaðra nemenda úr starfstengdu námi. Að lokum var myndaður rýnihópur til að fá dýpri skilning á niðurstöðum sem fengust úr viðtölum og spurningakönnun. Niðurstöður úr rýnihópnum varpa einnig skýrara ljósi á þætti sem hugsanlega koma ekki fram í spurningakönnuninni.

Sendur var út rafrænn spurningalisti með hjálp netkönnunarforrits. Könnunin var lögð fyrir á tímabilinu október – desember 2012 og náði til alls 317 útskrifaðra nemendur úr starfstengdu námi annars vegar á sviði ferðapjónustu og hins vegar í verslunar og þjónustugreinum. Spurningarlistinn var sendur á útskrifaða nemendur úr diplómanámi í verslunarstjórnun við Háskólann á Bifröst, diplómanámi í ferðamálafræði og viðburðastjórnun sem kennt er við Háskólann á Hólum, diplómanám í ferðamálum og þjónustu kennt í Opna Háskólanum, diplómanám í ferðamálafræðum kennt við Menntaskólann í Kópavogi og að lokum nemendur sem sótt námskeiði á vegum símenntunarstöðva undir heitinu Ferðapjónustufærni I og II. Uppbygging spurninganna eru að mestu í formi lokaðra og hálfopinna spurninga og endar með

opinni spurningu í lokin til að fá dýpri skilning á viðfangsefni rannsóknarinnar. Notast var við lýsandi tölfraði við úrvinnslu og niðurstöðum könnunarinnar lýst í myndum og gröfum.

### 1.2.3 Rýnihópur

Myndaður var rýnihópur með sex einstaklingum frá fyrirtækum bæði í verslun og ferðaþjónustu. Hópurinn samanstóð af bæði stjórnendum og starfsmönnum með reynslu af starfnámi annað hvort í ferðaþjónustu eða verslun. Rýnihópurinn hittist 7. febrúar 2013 í húsnæði Háskólans á Bifröst í Reykjavík og tók fundurinn um það bil tvær klukkustundir. Lagðar voru til grundvallar umræðu um ávinning af starfmenntun valdar spurningar til að fá dýpri skilning á rannsóknarviðfangsefninu. Fyrst voru helstu niðurstöður fyrri rannsókna verkefnisins kynntar síðan voru þátttakendur beðnir um álit á þessum niðurstöðum. Því næst var farið í gengum nokkrar spurningar og þær ræddar ítarlega til að fá frekari skilning á viðfangsefninu og fyrri niðurstöðum.

## 1.3 Úrvinnsla og túlkun niðurstaðna

Hér að neðan verður farið nánar yfir úrvinnslu og túlkun niðurstaða úr viðtölum, viðhorfskönnun og rýnihóps.

### 1.3.1 Viðtöl við stjórnendur

Úrvinnsla viðtala fólst í að rýna og þemagreina afrituð viðtalsgögn. Í fyrstu umferð voru viðtölin öll lesin í handahófskenndri röð til að öðlast breiða yfirsýn yfir helstu áherslur sem fram komu. Í næstu umferð voru viðtöl flokkuð eftir atvinnugrein og hvert þeirra skoðað sérstaklega með tilliti til áherslna og þema. Í báðum umferðum voru greind bæði þau þemu sem lágu til grundvallar viðtalsrammanum og önnur, sem í ljós komu í viðtölunum. Þar sem stuðst var við ákveðinn viðtalsramma eru flest þemun fyrirsjáanleg útfra þeim atriðum sem vakið var máls á. Hins vegar má greina undirþemu, sem viðmælendur vöktu máls á án þess að sérstaklega væri spurt um þau. Einnig voru beinar tilvitnanir teknar upp úr afrituðum gögnum.

### 1.3.2 Viðhorfskönnun

Unnið var úr viðhorfskönnun með lýsandi tölfraði og viðeigandi krosskeyrslum þar sem það á við. Niðurstöður fyrir hverja spurningu eru settar fram í myndum og lýsandi tölfraði. Í viðauka er þær einnig settar fram í töflum sem sýna nánar svör þátttakenda og hve margir tóku afstöðu til spurningarinnar. Á myndunum eru

niðurstöður dregnar saman þannig að auðvelt er að átta sig á hvað er markverðast í hverri spurningu.

Alls svaraði 81 einstaklingur könnuninni af þeim 317 einstaklingum sem fengu senda könnunina og er því svarhlutfallið 26%. Tæplega helmingur eða 47% þátttakenda sóttu verslunarstarfsnám og 33% sóttu starfsnám í ferðaþjónustu. 20% þátttakenda gáfu ekki upp í hvorri starfsgreininni þeir sóttu starfsnám. Við úrvinnslu einstakra spurninga var tekið mið af þeim fjölda sem svöruðu tiltekinni spurningu. Svarhlutföll einstakra spurningar voru á bilinu 68% - 86%. Krosskeyrslur voru gerða á niðurstöðum milli starfsmanna sem sóttu verslunarstarfsnám annars vegar og hins vegar starfsmanna sem sóttu starfsnám í ferðaþjónustu. Í sumum tilvikum voru svör einstakra þátttakenda lagfærð í samræmi við önnur svör þeirra, en einungis þar sem frumgögn sýndu augljóslega að mistök hefðu verið gerð, ekki merkt við eða ekki rétt merkt við. Sem dæmi má nefna að sumir merktu við að þeir hefðu ekki sótt starfsnám og svöruðu ekki hvar þeir sóttu starfnámið, en tóku annarstaðar fram í opnum spurningum að þeir hefðu sótt starfsnám hjá viðkomandi skóla á tilteknu sviði. Þess má geta að könnunin var einungis send á núverandi og fyrrverandi nema úr tilteknum skólum. Einnig gáfu svör þessar aðila í viðhorfspurningum vísbendingar um að þeir hafi sótt starfsnám. Lagfæringar áttu sér einungis stað í tveimur spurningum þ.e. þegar spurt var um hvort viðkomandi hefði sótt starfsnám og þá hvar. Engar lagfæringar voru gerðar í öðrum spurningum. Þar með hafa þessar lagfæringar ekki áhrif á viðhorf þátttakenda.

### 1.3.3 Rýnihópur

Úrvinnsla úr niðurstöðum rýnihóps fólst í að umræður voru teknar upp auk þess sem svör þátttakenda voru skrifuð niður jafnóðum. Stjórnendur rýnihópsins voru tveir og sáu þeir báðir um að skrá niðurstöður umræðanna svo að ekki færi fram hjá þeim. Niðurstöður bæði út frá upptöku og skrifuðum svörum voru síðan greind út frá umræðuramma sem lá til grundvallar og annarri umræðu, sem fram kom á fundinum. Að lokum voru niðurstöður dregnar saman.

## **2 Staða starfsnáms í verslun og ferðaþjónustu.**

Mikil áhersla hefur verið lögð á að auka framboð á starfsnámi í atvinnulífinu undanfarin ár. Lengi vel var mikill skortur á námsleiðum sem miða að því að efla þekkingu og færni starfsmanna sem vilja starfa á vettvangi verslunar og ferðaþjónustu. Samkvæmt rannsókn sem gerð var hefur viðnúningur orðið á þessu þar sem töluverð aukning hefur verið á námsleiðum ætluð þessum atvinnugreinum. Nú er svo komið að talsvert framboð er á námi tengt verslun eða ferðaþjónustu innan framhalds- og háskólanna auk símenntunarmiðstöðvunum. Að auki eru einnig einkaaðilar sem staðið hafa fyrir ýmsum styttri námskeiðum. Hins vegar er nokkuð um það að námsleiðir og styttri námskeið í ferðaþjónustu sem boðið var upp á fyrir nokkrum árum hafi lagst niður og eru ekki í boði í dag. Ýmsir hagsmunaaðilar hafa komið að þróun nýrra námsleiða og stuðlað að auknu framboði á þessu sviði svo sem SVP –Samtök verslunar og þjónustu, Samtök ferðaþjónustu, Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, VR, og Vinnumálaeftirlitið svo eitthvað sé nefnt

## **3 Námsframboð**

### **3.1 Námsframboð í verslunar- og þjónustugreinum**

Aukning hefur verið á námsframboði fyrir verslunar- og þjónustugreinar undanfarin ár. Fyrir þann tíma var mikill skortur á námsframboðið á þessu sviði. Í dag bjóða sumir framhaldsskólar upp á verslunarpróf auk þess sem nokkrir þeirra eru með starfsnám í boði, annars vegar á verslunarbraut og hins vegar skrifstofubraut. Símenntunarstöðvarnar hafa einnig boðið verslunarfagnám sem ætlað er starfsfólki verslana, einnig er boðið upp á skrifstofunám á vegum símenntunarstöðvanna. Háskólinn á Bifröst býður diplómanám í verslunarstjórnun, sem kennt er í fjarnámi og ætlað starfsfólki og stjórnendum verslana. Að auki hefur verið á stefnuskrá Verzlunarskóla Íslands að hefja fjarnám í verslunarstjórnun frá því árið 2010. Boðið var upp á námið bæði árið 2011 og 2012 hins vegar hefur ekki fengist nægileg þátttaka og hefur því námskeiðið ekki farið af stað.

### 3.1.1 Framhaldsskólar

Menntamálaráðuneytið kynnti starfsnám þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum í aðalnámskrá framhaldsskólanna árið 2007. Lýsing á starfnáminu er eftirfarandi:

#### *Starfsnám þjónustu í skrifstofu- og verslunargreinum*

**Starfsnám þjónustugreina** er tveggja ára bóklegt nám á framhaldsskólastigi. Námið skiptist í grunnnám sem tekur þjár annir og á fjórðu önninni stendur val nemenda á milli annað hvort verslunar- eða skrifstofubrautar og ljúka um leið 10 vikna starfsnámi í verslun eða á skrifstofu. Nemendur tengjast einu fyrirtæki og fara í gegnum skipulagt nám á staðnum. Þeir nemendur sem ljúka annarri hvorri brautinni geti haldið áfram námi til stúdentsprófs innan sama skóla. Námið byggist upp á 52 eininga grunnnámi, 15 eininga bóklegt sérnámi og að lokum 10 eininga vinnustaðanámi. Engar forkröfur eru gerðar til nemenda.

**Markmið skrifstofubrautar:** Er einkum að auka faglega færni í fagtengdum rekstrar- og þjónustugreinum. Auk þess að efla færni í færslu bókhalds og skilnings á fjármálagreinum. Nemendur fá þjálfun í að takast á við raunveruleg verkefni í atvinnulífi auk þess að þjálfa skipuleg og markviss vinnubrögð. **Markmið verslunarbrautar:** Er einkum að auka færni í fagtengdum verslunargreinum, s.s. sölu-, markaðs- og rekstrarfræðum. Lögð er áhersla á að auka færni í samskiptum og faglegri þjónustu, auk þess að auka hæfni á skipulögðum og markvissum vinnubrögðum. Nemendur fá þjálfun til þess að takast á raunveruleg við verkefni í atvinnulífi.

Eftirfarandi framhaldsskólar bjóða upp á starfstengt nám í verslunar- og þjónustugreinum.

#### 3.1.1.1 Menntaskóli Kópavogs

##### **MK Skrifstofubraut**

Skrifstofubraut I er hagnýtt tveggja anna nám. **Markmið náms** er að veita nemendum víðtæka en almenna þekkingu í þeim greinum sem nýtast best við vinnu á skrifstofu. **Inntökuskilyrði:** Grunnskólapróf.

**Skrifstofubraut II** er sjálfstætt framhald af skrifstofubraut I. Um er að ræða tveggja anna hagnýtt nám og er áhersla lögð á viðskiptatengdar greinar.

**Markmið náms** er að nemendur öðlast færni til að geta tekið að sér rekstur smærri fyrirtækja eða störf í bókhalds- og rekstrardeildum millistórra fyrirtækja. **Inntökuskilyrði á skrifstofubraut II:** Að hafa lokið skrifstofubraut I eða þremur önnum á viðskiptabraut framhaldsskóla. Starfsreynsla er einnig metin.

### *3.1.1.2 Borgarholtsskóli*

#### *Verslunarbraut og skrifstofubraut*

Námsbrautin er tveggja ára nám, kennt á 4 önnum og lýkur með verslunarprófi. **Markmið náms** er að nemendur öðlist þekkingu og færni til að starfa í atvinnulífinu. Nemendur fá almenna innsýn í rekstur verslunarfyrirtækja auk þess sem kennd er ýmiss konar grunnfærni eins og tölvunotkun, bréfaskriftir, fjármál og þjónusta. Að auki eru kenndar ýmsar greinar eins og hagfræði, lögfræði, markaðsfræði og tölvunotkun.

### *3.1.1.3 Verzlunarskóli Íslands*

#### *Verslunar- og frumkvöðlabraut*

Námsbrautin er tveggja ára nám sem kennt er á fjórum önnum. **Markmið náms** er að búa nemendur undir störf í verslun og við þjónustu auk þess að veita innsýn í rekstur og stofnun fyrirtækja. Auk þess að efla kunnáttu og þor til að takast á við ný námstækifæri og efla tölvunotkun og kunnáttu í helstu forritum sem eru notuð í náminu. Námið veitir nemendum faglegar forsendur til að sjá um verkefnastjórnun auk almenna og persónulega færni til að takast á við fjölbreytt og krefjandi verkefni á vinnumarkaði. Námsleiðin er ætluð fyrir útskrifaða nemendur úr 10. bekk sem ekki hyggjast leggja stund á nám til stúdentsprófs en vilja mennta sig til þess að auka forskot á vinnumarkaði. Vegna lítillar aðsóknar hefur námið ekki enn farið af stað.

## **3.1.2 Háskólar**

Eftirfarandi háskólar bjóða upp á starfstengt nám á sviði verslunar og þjónustu:

### *3.1.2.1 Bifröst*

#### *Verslunarstjórabraut*

Háskólinn á Bifröst býður upp á diplómanám í verslunarstjórnun sem er 3ja anna starfstengt fjarnám. Námið skiptist í bóklegan hluta, sem fram fer á fjarnámsvef skólans, og verklegan hluta, sem stundaður er á viðkomandi vinnustað. Námið er að hluta til metið inn í frumgreinadeild Háskólans á Bifröst. Nemendur geta þannig

haldið áfram námi í frumgreinadeild og lokið ígildi stúdentsprófs með því að bæta við sig áföngum og útskrifast úr frumgreinadeild. **Markmið náms** er að auka hæfni og þekkingu starfsfólks sem vinnur við verslun og þjónustu. Nemendur öðlast yfirsýn yfir hin fjölbreyttu viðfangsefni verslunarstjórnans. Að námi loknu útskrifast nemendur með diplómapróf í verslunarstjórnun. **Inntökuskilyrði:** Að viðkomandi hafi náð 18 ára aldri, búi yfir a.m.k. eins árs reynslu af verslunarstörfum og hafi gert námssamning við verslun.

### 3.1.3 Símenntunarstöðvar

**Verslunarfagnám** er þriggja anna starfstengt nám sem fer fram bæði í skóla og á vinnustað. Námið er 680 klukkustunda sem skiptist í 510 kennslustunda bóklegt nám og 340 klukkustunda vinnustaðanám<sup>1</sup>. Námið er metið til allt að 51 eininga á framhaldsskólastigi. **Markmið náms** er að styrkja stöðu og efla færni nemenda til að takast á við fjölbreytt og krefjandi verkefni samfara aukinni ábyrgð og verkefnastjórnun á ýmsum sviðum nútímaverslunar. Nemendur öðlast aukna verslunarfærni auk þekkingar og þor til að takast á við ný námstækifæri á vettvangi starfs og skóla. Námið er sérstaklega ætlað starfandi verslunarfólk sem sinnir almennum störfum í verslunum, sem er 20 ára eða eldra og hefur stutta formlega skólagöngu að baki. Engin hefðbundin próf eru en árangur nemenda er metinn út frá frammistöðu í tímum, verkefnum sem unnin eru í lok hverrar lotu og umsagna frá vinnustað. **Inntökuskilyrði:** A.m.k. sex mánaða starfsreynsla eða vera starfandi í verslun.

## 3.2 Námsframboð í ferðaþjónustu

Ferðaþjónustan er orðin ein af mikilvægustu atvinnugreinum landsins og fer ört vaxandi. Fjöldi ferðamanna sem sækja Ísland heim hefur rúmlega tvöfaldast á árunum frá 2000 til 2012. Samhliða þessari miklu fjölgun ferðamann hafa störf í ferðaþjónustu vaxið úr 5.400 ársverk í 8.500 á sama tímabili. Ferðaþjónustan hefur því smám saman verið að breytast úr atvinnugrein sem starfaði að mestu á sumrin í heilsársferðaþjónustu. Þessi mikla aukning kallar á aukna fagmennsku í atvinnugreininni (Ferðamálastofa, 2012). Í framhaldi af þarfagreiningu sem framkvæmd var árið 2005 fyrir Samtök ferðaþjónustunnar (SAF) hefur námsframboð í þjónustugreinum innan ferðaþjónustunnar aukist til muna. Niðurstöður

---

<sup>1</sup> 680 klukkustundir samtals 1020 kennslustundir



greiningarinnar var á þá leið að mikil þörf væri fyrir aukna menntun í greininni. Grunnþörf væri að styrkja stöðir ferðaþjónustunnar á sviði menntunar og fræðslu. Til að mynda væri nauðsynlegt að byggja upp viðurkennt starfsnám á öllum skólastigum og bæta tengslin þar á milli. Byggja þyrfti upp hverskonar starfsnám, sérhæft nám, símenntun auk alþjóðlegra tengsla til að bæta fagmennsku og gæði þjónustu í greininni. Í kjölfar þarfagreiningarinnar hafa hagsmunaaðilar tekið sig saman og aukið námsframboð töluvert á sviði ferðaþjónustu á hinum ýmsu skóalstigum, t.d innan framhaldsskólanna, háskólanna og símenntunarstöðva landsins.

### 3.2.1 Framhaldsskólar

Eftirfarandi framhaldsskólar hafa boðið upp á starfstengt nám á sviði ferðaþjónustu.

#### 3.2.1.1 Menntaskólinn í Kópavogi

##### *Ferðamálanám*

Tveir skólar falla undir ferðamálanám hjá Menntaskólanum í Kópavogi, en það eru Ferðamálastólaskólinn og Leiðsöguskólinn.

##### **Ferðamálastólaskólinn MK**

Markmiðið með ferðafræðináminu er að undirbúa nemendur undir alhliða störf í ferðaþjónustu. Námið tekur eitt ár sem skiptist í 36 eininga bóklegt nám og 15 eininga starfsþjálfun í ferðaþjónustufyrirtæki. Hægt er að skipta náminu á tvö ár.

Til að ljúka námi er skylt að fara á þriggja mánaða starfssamning hjá fyrirtæki í ferðaþjónustu. Starfsþjálfun getur farið fram samhliða námi eða að bóklega náminu loknu. Meta má starfsreynslu hjá ferðaþjónustufyrirtæki. **Inntökuskilyrði:** Hafa náð 20 ára aldurstakmarki, með góða almenna menntun og hafa gott vald á íslensku og ensku.

##### **Leiðsöguskólinn MK**

Leiðsöguskólinn var stofnaður árið 1976. Í byrjun var leiðsögunám nokkurra vikna námskeið en er í dag eins árs starfsnám. Námið byggir á námskrá fyrir leiðsögunám sem gefin var út af menntamálaráðuneytinu árið 2004. Leiðsögunám er hagnýtt og tekur mið af ólíkum þörfum ferðaþjónustunnar í takt við breytt ferðamynstur ferðamanna. Leiðsögunám tekur eitt skólaár. **Inntökuskilyrði:** Umsækjendur þurfa að vera orðnir 21 árs við upphaf námsins. Þeir þurfa að hafa stúdentspróf eða sambærilegt nám að baki ásamt því að hafa mjög gott vald á einu erlendu tungumáli,

auk íslensku. Nemendur þurfa að standast munnlegt inntökupróf í tungumáli að eigin vali áður en skólavist er heimiluð. Nemendur sem velja kjörsviðið Leiðsögn með Íslendinga þreyta ekki slíkt inntökupróf.

### **Flugþjónustubraut**

Nám fyrir verðandi flugfreyjur og flugþjóna. Námið er undirbúningur fyrir störf í farþegarými flugvéla og tekur eina önn. Markmið námsins er að útskrifa nemendur með undirstöðuþekkingu í flugöryggismálum og ferðaþjónustu. **Inntökuskilyrði:** Stúdentspróf eða a.m.k. tveggja ára nám á málabraut framhaldsskóla, sveinspróf í framreiðslu eða annað sambærilegt nám, 21 árs aldurstakmark og góð tungumálakunnátta.

### **3.2.2 Háskólar**

Eftirfarandi háskólar hafa boðið upp á starfstengt nám á sviði ferðaþjónustu.

#### **3.2.2.1 Háskólinn á Hólum**

Háskólinn á Hólum býður upp á tvær námsleiðir á sviði ferðaþjónustu og telst til starfstengds náms. Annars vegar er það diplómanám í ferðamálafræðum og hins vegar diplómanám í viðburðastjórnun.

#### **Diplómanám ferðamálafræði**

Námið er eins árs, 90 ECTS eininga starfsnám, sem skiptist í bóklegt og verklegt nám við Háskólann á Hólum (60 ECTS) og hins vegar verknám (30 ECTS). **Markmið náms** er að undirbúa nemendur bæði fyrir störf í ferðaþjónustu og nám til BA-prófs í ferðamálafræðum við Háskólann á Hólum. Áhersla er lögð á ferðaþjónustu sem tengist menningu og náttúru hvers svæðis og er námið byggt á hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar. Með diplómagráðunni öðlast nemendur landvarðarréttindi.

#### **Diplómanám í viðburðastjórnun**

Eins árs starfsnám, 60 ECTS, sem skiptist í bóknám (48 ECTS) og verknám (12 ECTS) við Hólaskóla – Háskólann á Hólum. **Markmið náms** er að öðlast færni í að skipuleggja, fjármagna og stýra viðburði, frá upphafi til enda. Námið er frekari undirbúningur til BA-náms í ferðamálafræðum við Hólaskóla / Háskólann á Hólum. Áhersla er á samþættingu hagnýtra og fræðilegra þátta viðburðastjórnunar og byggt er á hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar

### 3.2.2.2 Opni háskólinn

#### Diplóma í ferðamálum og þjónustu

Boðið er upp á diplómanám í ferðamálum og þjónustu sem er tæplega eins árs starfstengt fjarnám. Námið gefur ekki ECTS einingar en vinnuframlag þess jafngildir 36 ECTS einingum. Námið fer fram í 6 lotum þar sem hver lota er kennd í 5- 6 vikur og lýkur síðan með prófi eða verkefni og er ígildi 6 ECTS eininga. **Markmið náms** er að nemendur kynnist fræðilegar og hagnýtar aðferðir í ferðaþjónustu. Nemendur öðlast hagnýta þekkingu á sviði ferðamála og þjónustu sem nýtist þeim í lífi og starfi á markvissan og árangursríkan hátt. Námið er tileinkað þeim sem starfa í ferðaþjónustu, starfrækja eigin rekstur í ferðaþjónustu eða þeim sem vilja starfa á vettvangi ferðamála og stunda nám samhliða vinnu. **Inntökuskilyrði:** Stúdentspróf, sambærileg menntun eða haldbær reynsla af vinnumarkaði. Nemendur með grunnháskólamenntun njóta forgangs.

### 3.2.3 Símenntunarmiðstöðvar

Í dag eru starfandi fjöldi endur- og símenntunarmiðstöðva um land allt. Þær hafa það hlutverk að bjóða upp á ýmis námskeiða, efla framboð og gæði náms auk þess að hvetja til almennrar námsþátttöku.

#### Færni í ferðaþjónustu I

Boðið er upp á 60 kennslustunda nám sem skiptist upp í þrjár 20 kennslustunda lotur. Fyrsta lotan jafngildir grunnnámskeið sem hentar vel nýliðum og sumarstarfsfólki í ferðaþjónustu. Námið er metið til allt að fimm eininga á framhaldsskólastigi.

Markmið námsins er að efla persónulega, faglega og almenna færni nemenda til að veita gæðaþjónustu og takast á við fjölbreytt úrlausnarefni í ferðaþjónustu. Nemendur öðlast meira sjálfstæði í starfi og færni til að takast á við flóknari verkefni. Námið er viðurkennt sem vinnumarkaðsúrræði fyrir atvinnuleitendur og er þetta námskeið kennt fyrir VMST sem liður í áttakinu *Ungt fólk til athafna*. Námið er sérstaklega ætlað þeim sem starfa í ferðaþjónustu eða hafa áhuga á þeim starfsvettvangi. **Inntökuskilyrði:** Að nemendur séu 20 ára eða eldri og þurfa ekki að hafa lokið framhaldsskóla.

## **Færni í ferðaþjónustu II**

Færni í ferðaþjónustu II er sjálfstætt framhald Færni í ferðaþjónustu I. Boðið er upp á 100 kennslustunda nám sem skiptist upp í þrjár 20 kennslustunda lotur og 40 kennslustunda sérsviði þar sem starfsþjálfun fer fram á vinnustað eftir viðkomandi starfsvettvangi þ.e. í afþreyingu, hjá bílaleigu, hópbifreiðum eða hótél- og veitingastöðum. Námið er metið til allt að 9 eininga á framhaldsskólastigi. Ætlað þeim sem starfa í ferðaþjónustu, eru 20 ára og eldri og hafa ekki lokið framhaldsskóla.

## **Fiskur og ferðaþjónusta**

Námsleiðin er 300 kennslustunda starfsnám sem fer fram samhliða vinnu og er metið til allt að 24 eininga á framhaldsskólastigi. Markmið náms er að auka færni nemenda í ferðaþjónustu þar sem afkoma grundvallast á nýtingu sjávar og ferskvatns. Auk þess er unnið að því að efla fagmennsku, stolt og jákvæðni starfsmanna. Nemendur öðlast færni í að afla og miðla upplýsinga, efla eigið sjálfstraust og lífsleikni. Námið er ætlað starfsmönnum fyrirtækja sem þjóna ferðamönnum á gisti- og veitingastöðum eða afþreyingarfyrirtæki

## **Ferðaþjónusta laugar, lindir og böð.**

Námsleiðin er 107 kennslustundir og er metið til allt að 9 einingum á framhaldsskólastigi. Markmið náms er að stuðla að jákvæðu viðhorfi nemenda til áframhaldandi náms og efla færni til að takast á við ný verkefni í starfi. Nemendur öðlast færni í að afla og miðla upplýsinga, efla eigið sjálfstraust og lífsleikni. Ætlað fullorðnu fólki á vinnumarkaði, eldra en 20 ára og með stutta skólagöngu.

### **3.3 Samantekt**

Listinn hér að ofan er ekki tæmandi enda eru fjölmargir fræðsluaðilar sem bjóða ýmiskonar námskeið sem tengjast starfsmenntun í verslun og ferðaþjónustufyrirtækja. Það sem hefur helst einkennt námframboð í þessum atvinnugreinum er skortur á heildarskipulagi utan um námsframboð á þessum sviðum. Lítið samræmi virðist vera í uppbyggingu náms og lítil samvinna á milli fræðsluaðila. Efla þyrfti samstarf milli skóla og atvinnulífs á öllum skólastigum. Að lokum er meiri þörf fyrir grunnþjálfun starfsmanna með litla reynslu og starfsnám sem tengist inn á vinnustaði í viðeigandi grein.

## 4 Niðurstöður rannsóknar

### 4.1 Viðhorfskönnun

Þátttakendur könnunarinnar eru allt núverandi eða fyrrverandi nemendur sem hafa sótt sér starfsnám fyrir verslun eða ferðaþjónustu. Alls svöruðu 81 þátttakandi af 317 einstaklingum sem fengu senda viðhorfskönnunina og svarhlutfall því 26%. Full svörum var hjá 90% þátttakenda.

Spurningum var skipt í fimm þemu að undanskildum bakgrunnsbreytum. Fyrst var spurt út í núverandi starfsvettvang. Næst var spurt um áhrif starfsnámsins sem starfsmenn upplifuðu á stöðu sína í starfi. Því næst var spurt um möguleika til starfsþróunar í núverandi starfi. Í fjórða þema var spurt um áhrif starfsnáms í starfi. Að lokum var spurt um hvata til árangurs í starfi, þ.e. hvað helst drífur starfsfólk áfram til árangurs. Seinasta spurning könnunarinnar var opinn spurning um hvaða ávinning þátttakendur teldu starfmenntun hafa haft á störf þeirra og líf.

- **Þema 1:** Spurt var um núverandi starfsvettvang.
- **Þema 2:** Áhrif starfsnáms á starfsmenn og stöðu þeirra
- **Þema 3:** Starfsþróun í núverandi starfi
- **Þema 4:** Áhrif starfsnáms í starfi
- **Þema 5:** Hvati til árangurs

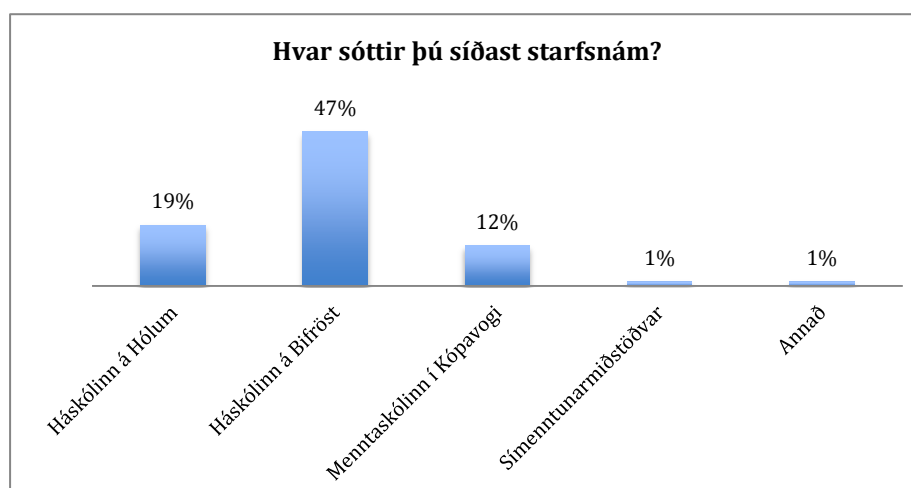
Hlutfallið milli kynja var nokkuð jafnt. Þó voru karlmenn í meirihluta og skiptist hlutfallið milli kynja þannig að karlmenn voru 53% þátttakenda á móti 47% kvenna. Meðalaldur þátttakenda var 38 ár, yngsti þátttakandi var 19 ára og elsti 72 ára. Hvað varðar starfsvettvang þá var spurt út í núverandi starfsvettvang og hver starfsaldur væri á viðkomandi starfsvettvangi. Einnig var spurt um hvar þátttakendur hefðu sótt starfsnám síðast og hvert væri æðsta menntunarstig þátttakenda.

### *Bakgrunnsbreytur og starfsvettvangur*

Samkvæmt niðurstöðum eru 47% þátttakenda starfandi í verslunargeiranum, 38% starfa í ferðaþjónustu og 15% starfa á öðrum vettvangi í dag. Hluti þátttakenda höfðu skipt um starfsvettvang og starfa ekki í þeim atvinnugeira sem tengdist viðkomandi starfsnámi. Mikill meirihluti þátttakendanna eða rúmlega 83% áttu að baki 4 ára starfsaldur eða lengri í tilteknum atvinnugreinum, þar af voru rúmlega 65%

Þátttakenda sem höfðu a.m.k. 8 ára starfsaldur að baki. 6% þátttakenda höfðu að baki 6-7 ára starfsaldur, 10% þátttakenda höfðu 4-5 ára starfsaldur og um 6% þátttakenda höfðu minna en eins árs starfsreynslu að baki í viðkomandi atvinnugreinum.

Spurt var um hvar þátttakendur sóttu síðast starfsnám. Í ljós kom að 47% þátttakenda sóttu síðast starfsnám í verslunarstjórnun sem kennt er við Háskólann á Bifröst. 19% þátttakenda sóttu starfsnám í ferðamálafræðum við háskólann á Hólum og 12% hjá Menntaskólanum í Kópavogi (MK). Þá voru 1% þátttakenda sem sögðust hafa sótt starfsnám á vegum símenntunarmiðstöðva og 1% sóttu starfsnám annarsstaðar. Af öllum þátttakendum voru 16 aðilar sem svöruðu ekki spurningunni sem er um 20% þátttakenda.



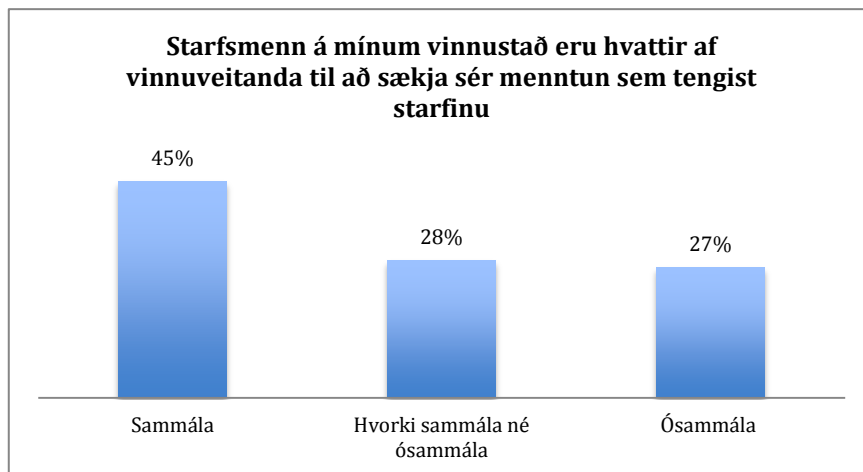
Hvað varðar menntunarstig þá höfðu rúmlega 22% þátttakenda lokið BA/BS gráðu í framhaldi af starfsnámi og rétt 5% höfðu haldið áfram og lokið mastersgráðu í háskóla.

### *Núverandi starfsvettvangur*

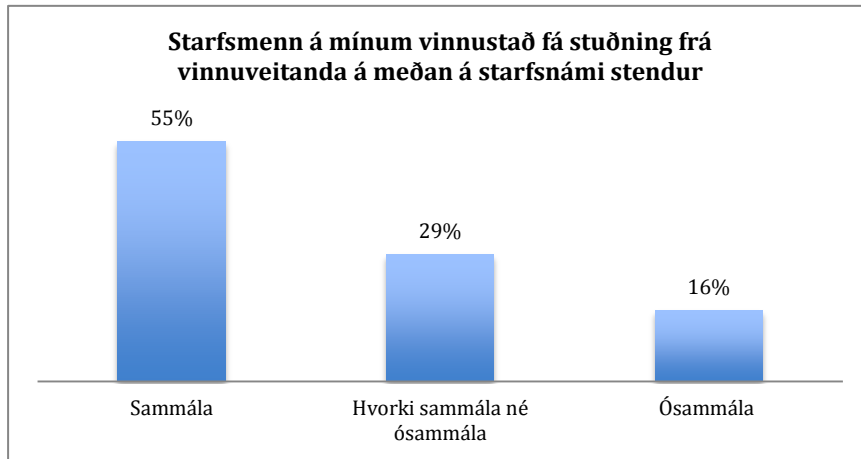
Í öðrum þema var spurt um núverandi starf, viðhorf vinnuveitenda og menntunarkröfur til starfs. Samkvæmt niðurstöðum er um 87% þátttakenda könnunarinnar starfandi í dag. Þátttakendur voru beðnir um að tilgreina núverandi starfsheiti og var áberandi fjöldi í einhverskonar stjórnunarstöðu eða um 40% þátttakenda. Þar af voru 3 þátttakendur í sjálfstæðum atvinnurekstri. Einnig störfuðu nokkrir þátttakendur sem millistjórnendur, t.d. aðstoðarmaður framkvæmdarstjóra og aðstoðarverslunarstjóri svo dæmi séu nefnd.



Að sögn þátttakenda voru um 25% sem nefndu að vinnuveitandi þeirra gerði kröfur um menntun í tiltekin störf, 58% sögðu hins vegar að fyrirtækið gerði engar sérstakar menntunarkröfur vegna starfa þeirra. Að lokum voru 17% þátttakenda sem höfðu ekki vitneskju um hvort atvinnuveitandi þeirra gerði kröfur um menntun til að uppfylla tiltekið starf. Þær menntunarkröfur sem komu helst fram voru t.d. nám sem veitir réttindi til að starfa við ákveðin störf, fagmenntun, diplómanám eða háskólamenntun á viðeigandi sviði.



Stór hluti þátttakenda eða 45% sögðust fá hvatningu frá vinnuveitanda til að sækja sér starfstengda menntun. Um 28% þeirra voru hvorki sammála né ósammála þessari fullyrðingu. Þá voru alls 27% þátttakendanna sem töldu enga hvatningu vera til starfsnáms á sínum vinnustað.

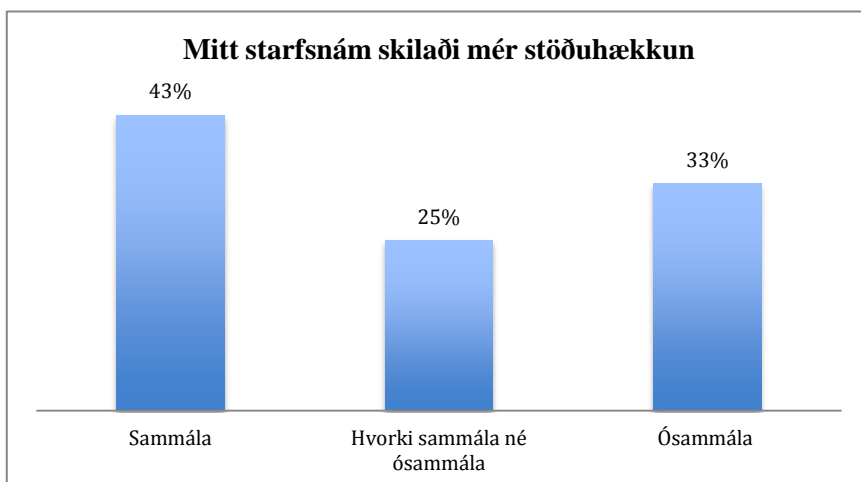


Þegar spurt var um stuðning vinnuveitanda töldu 55% þátttakendanna sig fá góðan eða mjög góðan stuðning vinnuveitanda á meðan starfsnámi stóð. Tæplega 30% voru hvorki sammála né ósammála því en 16% þeirra töldu sig ekki fá stuðning vinnuveitanda á meðan starfsnámi stóð.

#### *Áhrif starfsnáms á starfsmenn og stöðu þeirra*

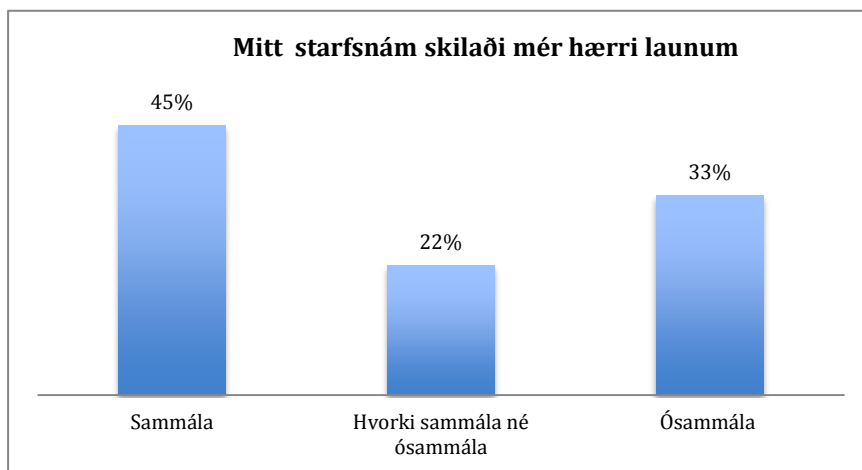
Í þriðja þema var spurt um áhrif starfsnáms, þ.e. hvaða áhrif starfsmenn finnst að starfsnámið hafði haft á störf þeirra og hvaða áhrif starfsnám hafði á viðhorf vinnuveitanda.

Spurt var hvor að starfsnám hafi skilað þátttakendum stöðuhækkun og voru rúmlega 43% frekar eða mjög sammála því. 25% voru hvorki sammála né ósammála, en 33% þátttakenda voru frekar eða mjög ósammála og sögðust ekki hafa fengið stöðuhækkun í kjölfar starfsnáms.



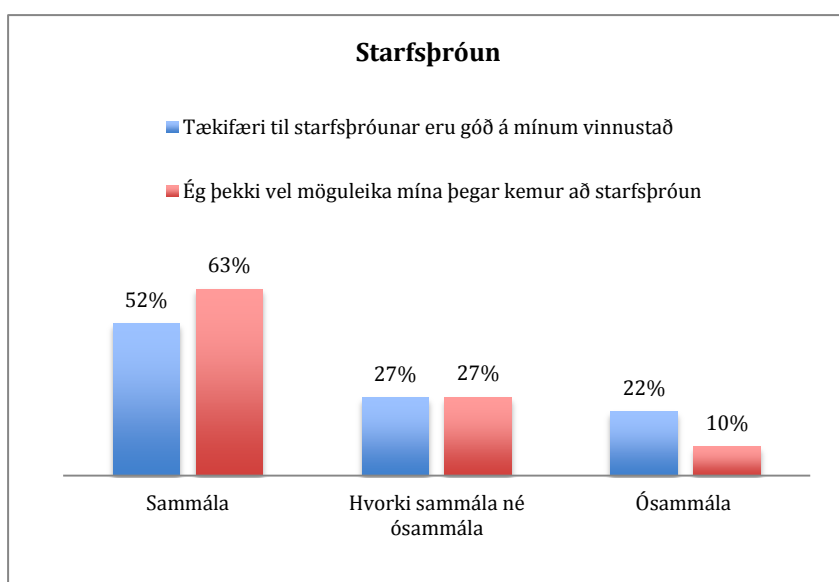


Hvað varðar áhrif starfnáms á laun þá voru 45% þátttakenda frekar eða mjög sammála því að starfsnámið hefði skilaði þeim launhækkun, hins vegar voru 33% þátttakenda frekar eða mjög ósammála þessari fullyrðingu og sögðust ekki hafa fengið launhækkun í kjölfar starfsnáms.



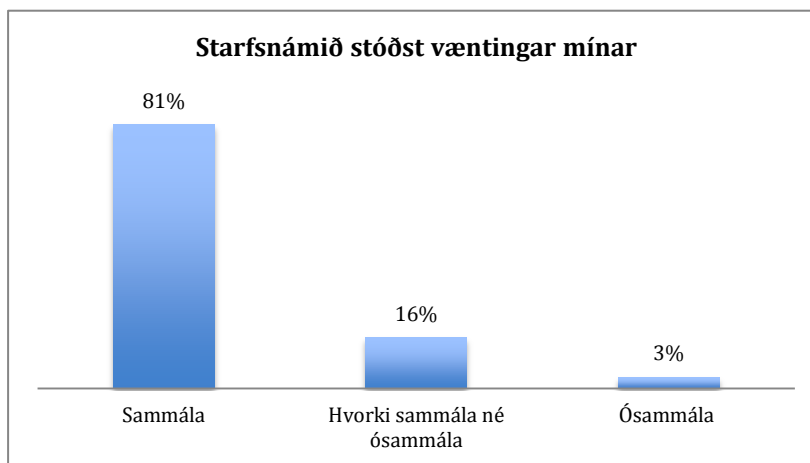
### *Starfsþróun í núverandi starfi*

Meirihluti eða 52% þátttakenda töldu að tækifæri til starfsþróunar á vinnustað væru góð. Tæplega þriðjungur voru hvorki sammála né ósammála og 22% þátttakenda töldu að tækifæri til starfsþróunar væru ekki góð á sínum vinnustað.



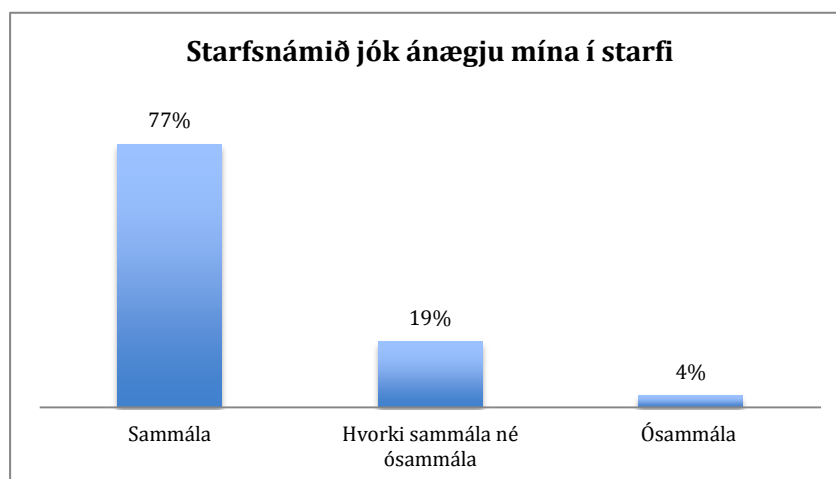
Einnig var spurt um þekkingu á möguleikum starfsþróunar og töldu 63% þátttakenda sig þekkja vel sína möguleika. 27% voru hvorki sammála né ósammála og einungis 10% voru ósammála þessari fullyrðing. Einnig voru 63% þátttakenda frekar eða mjög sammála því að þekkja vel möguleika sína á starfsþróun.

Þegar spurt var um væntingar til starfsnáms var mikill meirihluti eða 81% þátttakenda sem töldu að starfsnámið hefði staðið undir væntingum og einungis 3% þátttakendur voru ósammála þeirri fullyrðingu.



### Áhrif starfsnáms í starfi

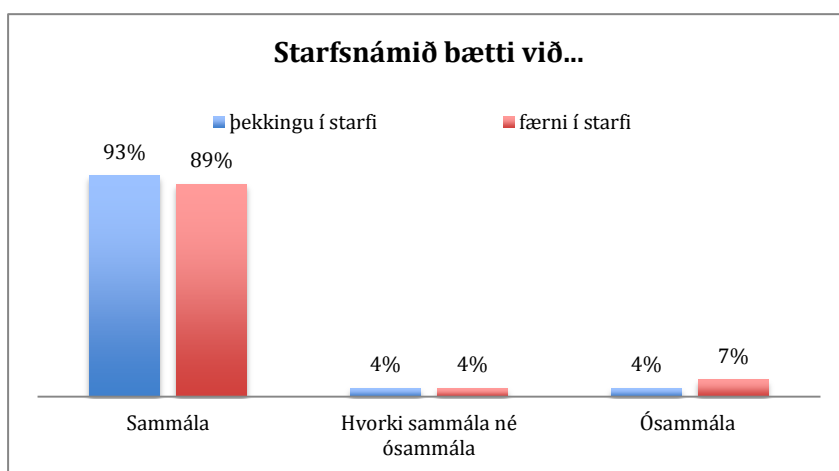
Rúmlega 77% þátttakenda töldu starfsnámið hafa aukið starfsánægju sína í starfi. Um 19% þátttakenda voru hvorki sammála né ósammála og aðeins 4% þátttakenda fundu ekki fyrir aukinni starfsánægju í kjölfar starfsnáms.



Þegar spurt var út í áhrif starfsnám á líðan og sjálfstraust taldi stórt hluti þátttakenda að starfsnámið hafði haft góð áhrif á líðan þeirra í starfi, eða um 75% þeirra. 21% þátttakenda voru hvorki sammála né ósammála og einungis 4% voru frekar eða mjög ósammála. Mikill meirihluti eða 95% þátttakenda fundu einnig fyrir auknu sjálfstrausti í starfi, einungis 2% voru hvorki sammála né ósammála og 4% þátttakenda fundu ekki fyrir auknu sjálfstrausti. Tiltölulega færri þátttakendur eða

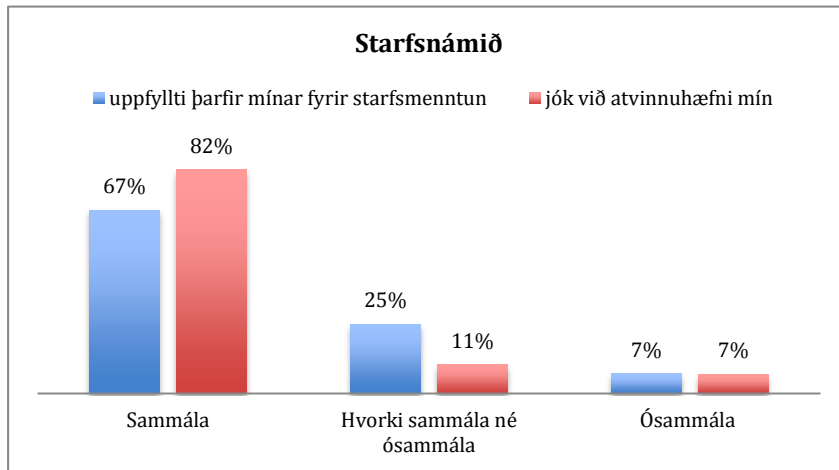
48% svarenda töldu að starfsnámið hefði einnig haft frekar góð eða mjög góð áhrif á sjálfstraust í einkalífi. 38% þátttakenda voru hvorki sammála né ósammála, og 14% þeirra voru frekar eða mjög ósammála þeirri fullyrðingu.

Næst var spurt hvort starfsnám hefðu bætt við þekkingu í starfi eða færni. Langflestir eða um 93% þátttakenda voru frekar eða mjög sammála því að starfsnámið hefði bætt þekkingu þeirra. Ekki nema 4% þátttakenda voru ósammála því og 4% voru hvorki sammála né ósammála.



Þá voru 89% þátttakenda sem töldu að starfsnámið hefði bætt færni þeirra í starfi, en einungis 7% þátttakenda fundu ekki fyrir aukinni færni í kjölfar starfsnáms og 4% voru hvorki sammála né ósammála fullyrðingunni.

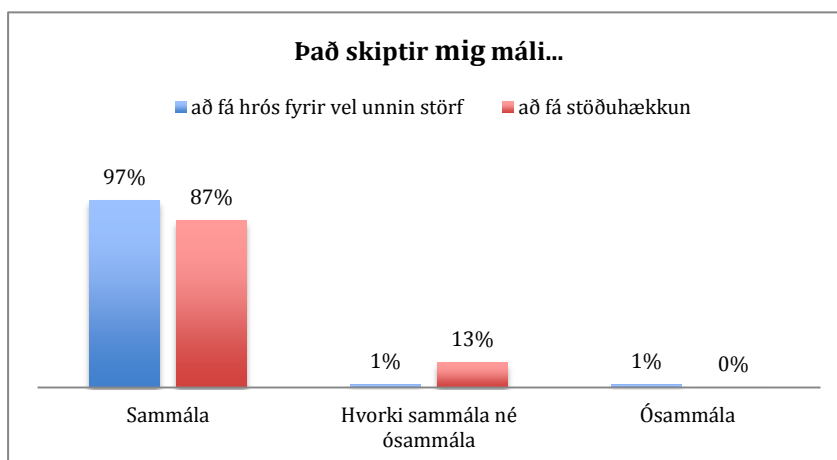
Að sama skapi taldi meirihluti þátttakenda eða 67% að starfsnámið hefði uppfyllt þarfir þeirra til starfsmenntunar, 11% voru hvorki sammála né ósammála og einungis 7% voru frekar eða mjög ósammála þeirri fullyrðingu. Að lokum voru rúmlega 82% þátttakenda sammála að starfsnámið hafi aukið atvinnuhæfni þeirra, en 7% svarenda fundu ekki fyrir aukinni atvinnuhæfni í kjölfar starfsnáms. Þá voru 11% þeirra hvorki sammála né ósammála eftirfarandi fullyrðingu.



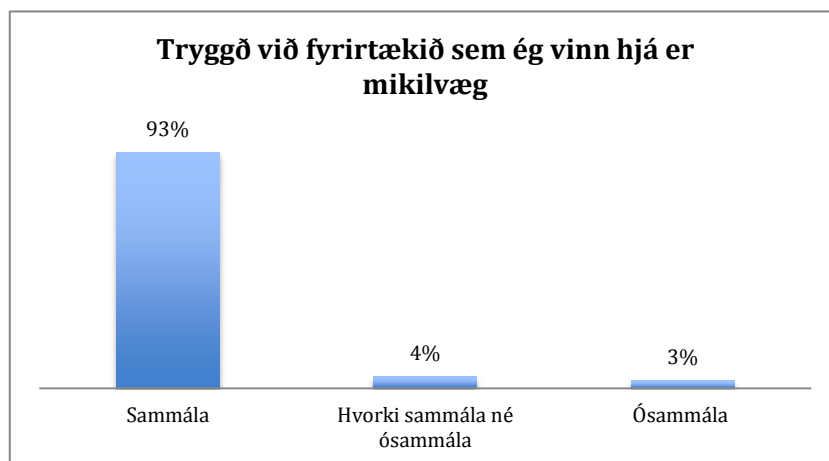
### *Hvati til árangurs*

Í síðasta þema könnunarinnar var spurt um hvata til árangurs í starfi, þ.e. hvaða þættir drífur starfsfólk áfram til árangurs að mati þátttakenda. Spurt var út í þætti eins og mikilvægi þess að fá hrós fyrir vel unnin störf, einnig stöðuhækkun, árangur og þróun í starfi.

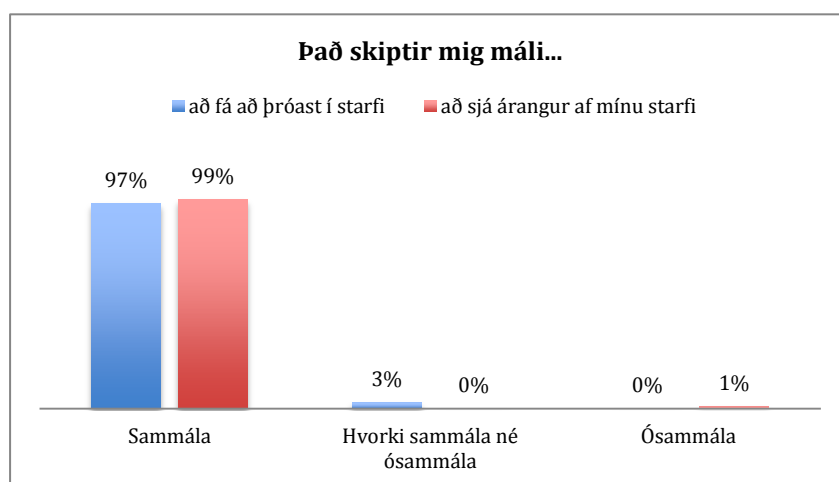
Flest allir eða rúmlega 97% voru sammála að hrós fyrir vel unnin störf sé mikilvægt og skipti máli. Einungis 1% þátttakenda voru hvorki sammála né ósammála og sama hlutfall (1%) var frekar eða mjög ósammála þessari fullyrðingu. Hvað varðar mikilvægi þess að fá stöðuhækkun, voru 87% þátttakenda sem töldu það skipta máli að fá stöðuhækkun í starfi, 13% þátttakenda voru hvorki sammála né ósammála þessari fullyrðingu. Enginn svarenda voru frekar eða mjög ósammála þessari fullyrðingu.



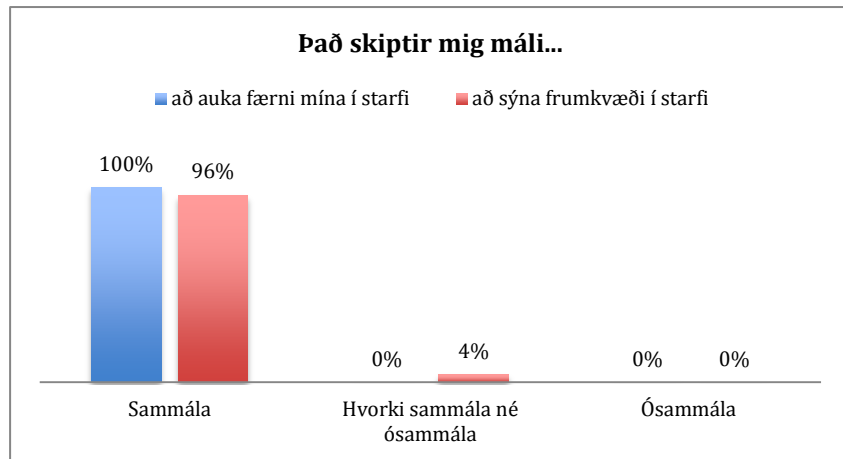
Tryggð við fyrirtæki og atvinnurekanda er einnig mikilvæg að sögn þátttakenda en 93% svarenda voru sammála þeirri fullyrðingu. Aðeins 4% svarenda voru hvorki sammála né ósammála og einungis 3% svarenda voru frekar eða mjög ósammála þeirri fullyrðingu.



Að sama skapi voru 97% þátttakendanna frekar eða mjög sammála að þróun í starfi skiptir þá máli. Einungis 3% þátttakenda voru hvorki sammála né ósammála þessari fullyrðingu. Enginn þátttakendann voru ósammála þessari fullyrðingu. Næstum allir eða 99% þátttakenda voru frekar eða mjög sammála því að það skipti máli að sjá árangur af störfum sínum og aðeins 1% þátttakenda voru ósammála því.

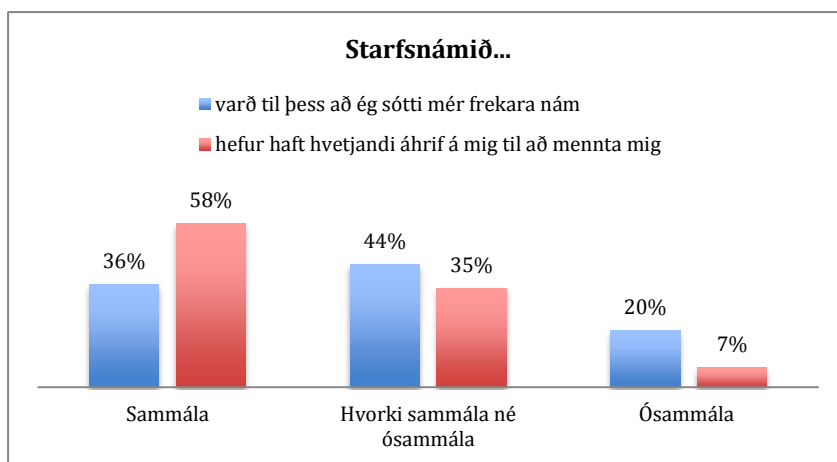


Allir þátttakendur eða 100% voru frekar eða mjög sammála að það skipti þá máli að auka færni sína og 96% voru frekar eða mjög sammála að það skipti þá máli að sýn frumkvæði í starfi. Enginn þátttakendanna var ósammála hvorri fullyrðingu fyrir sig.



Að lokum í þessu þema var spurt um hvatningu til frekari náms. Lagðar voru fram eftirfarandi fullyrðingar, „starfsnámið varð til þess að ég sótti mér frekara nám“ og „starfsnámið hefur haft hvetjandi áhrif á mig til að mennta mig“.

Samkvæmt niðurstöðum töldu 36% þátttakenda að starfsnámið hefði haft bein áhrif á þá og orðið til þess að sækja frekara nám. Meirihluti þátttakenda var hvorki sammála né ósammála og um 20% þeirra voru frekar eða mjög ósammála þessari fullyrðingu.



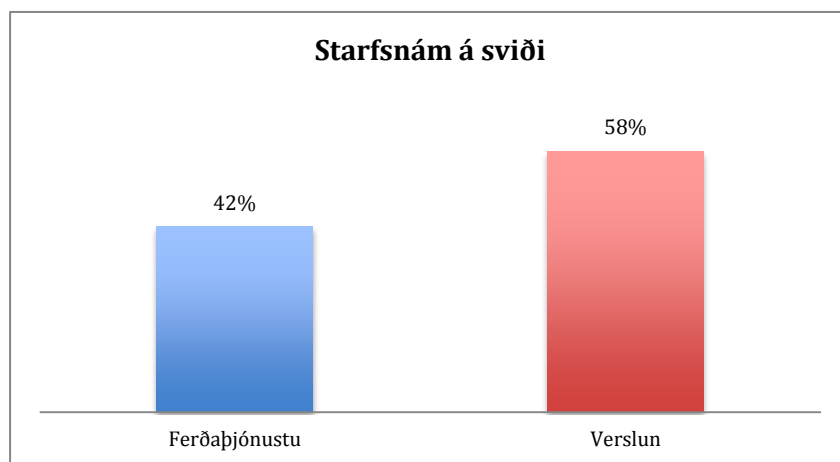
Hins vegar hvað varðar seinni fullyrðinguna voru 58% þátttakenda sem töldu að starfsnámið hefði haft hvetjandi áhrif á þá til þess að mennta sig enn frekar. Rúmlega þriðjungur voru aftur á móti hvorki sammála né ósammála og um 7% þeirra voru frekar eða mjög ósammála þessari fullyrðingu.

Í lok könnunarinnar voru þátttakendur spurðir opinnar spurningar um vaða ávinning þeir töldu að starfsmenntunin hefði veitt þeim. Hér að neðan koma algengustu svörin, en frekari svör er að finna í viðauka. Helstu svörin voru eftirfarandi:

- *Varð betri starfsmaður og jók möguleika mína til þess að vaxa innan fyrirtækisins*
- *Aukin lífsgæði, skilningur og víðsýni á svo margan hátt*
- *Gerði mig hæfari í starf og stöðuhækkun.*
- *Aukin ánægja í starfi, hærri laun og að geta leiðbeint fólki betur*
- *Meiri færni til starfa.*
- *Aukin þekking innan tiltekins vettvangs.*
- *Mannleg samskipti og vellíðan í starfi.*
- *Skilning og hæfni jókst í starfi og gott tengslanet myndaðist.*
- *Aukið sjálfstraust í starfi og aukin starfsánægja*
- *Aukið sjálfstæði, aukinn skilningur, aukið sjálfstraust.*
- *Aukin atvinnuhæfni.*
- *Ég öðlaðist mikla reynslu og betri skilning og innsýn inn í atvinnugreinina.*

## 4.2 Samanburður á milli starfsnáms á sviði verslunar og ferðaþjónustu

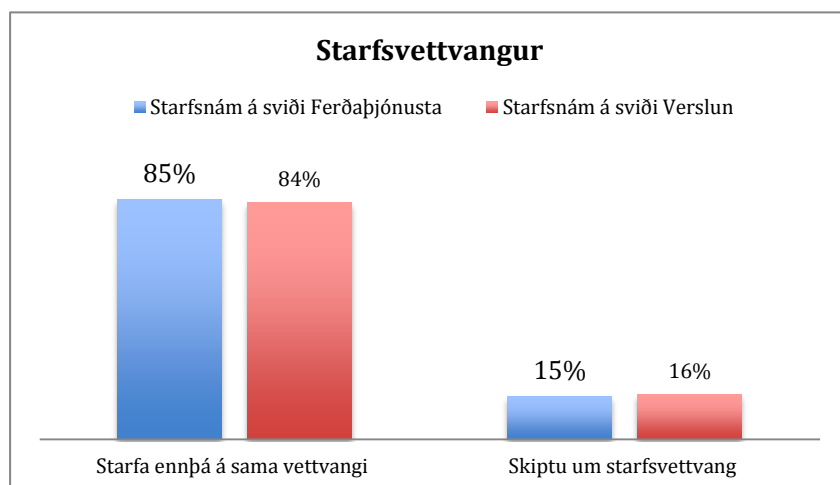
Bornar voru saman niðurstöður þátttakenda sem sóttu starfsnám annars vega á sviði verslunar og hins vegar á sviði ferðaþjónustu til að sjá mun á milli starfsnáms í tilteknum atvinnugreinum. Einungis var tekið mið af þeim þátttakendum sem merktu við tiltekin starfsnám, en svarhlutfall við þeirri spurningu var 80%. Helstu viðhorfspurningar voru krosskeyrðar til að fá betri innsýn á mun milli þessara atvinnugreina.



Samkvæmt niðurstöðum voru fleiri þátttakendur sem sóttu verslunarstarfsnám verslunar heldur en ferðaþjónustu eða 58% á móti 42% þátttakenda.

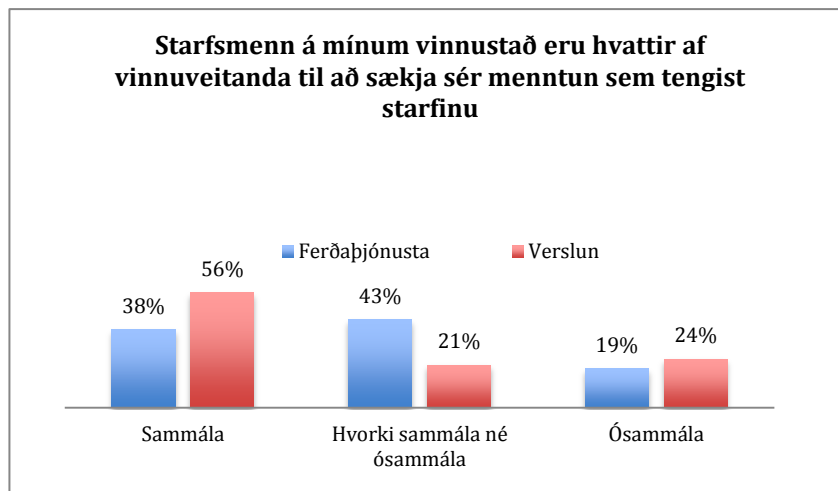
### Núverandi starfsvettvangur

Af þeim sem sóttu verslunarstarfsnám voru 84% þeirra enn starfandi á sama vettvangi, meðan 16% svarenda hafa skipt um starfsvettvang. Af þeim sem sóttu starfnám í ferðaþjónustu starfa 85% ennþá á þeim vettvangi, en 15% þátttakenda hafa skipt um starfsvettvang.

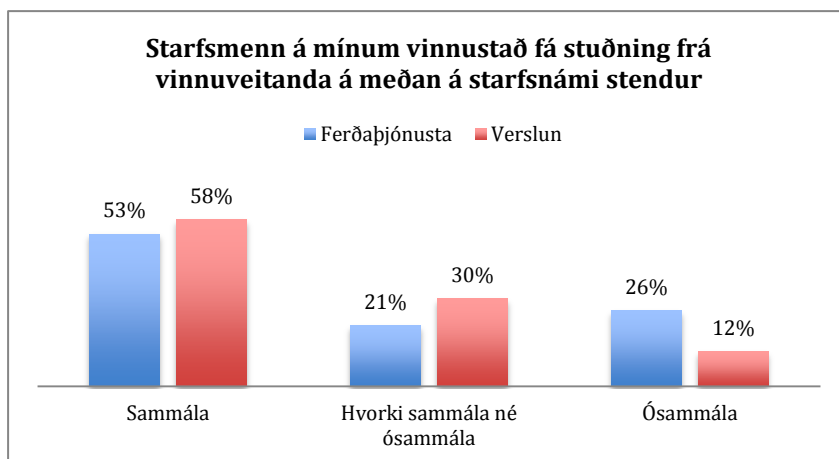




Fleiri þátttakendur sem lokið höfðu verslunarstarfsnámi eða 58% þeirra fundu fyrir hvatningu frá vinnuveitanda til að sækja sér starfsmenntun samanborið við þátttakendur í ferðaþjónustu, en einungis 38% þeirra fundu fyrir hvatningu vinnuveitanda til að sækja starfsmenntun. Tæplega helmingur þátttakenda í ferðaþjónustu voru hvorki sammála né ósammála þessari fullyrðingu og 19% þeirra voru frekar eða mjög ósammála. Fjórðungur eða 24% starfsmanna í verslun var frekar eða mjög ósammála því að atvinnuveitandi þeirra hvetti til viðeigandi starfsmenntunar tengt starfi.

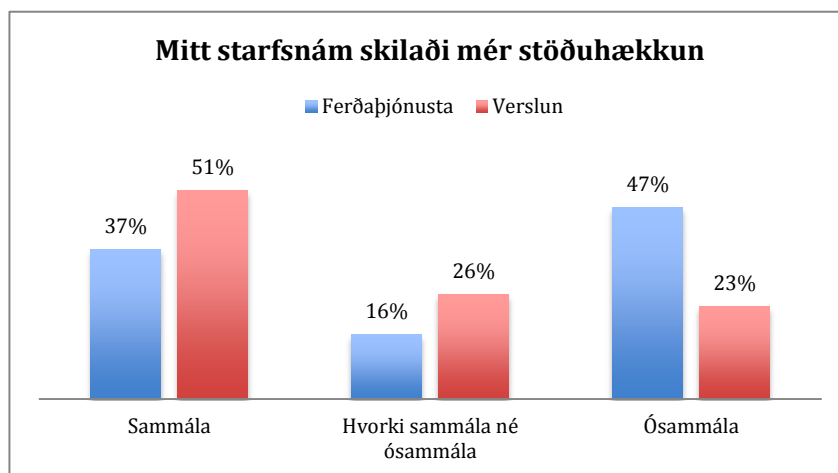


Hins vegar var munurinn minni á milli atvinnugreina þar sem þátttakendur töldu sig fá stuðning vinnuveitanda á meðan starfsnámi stóð þ.e. 58% starfsmanna í verslunar á móti 53% starfsmanna í ferðaþjónustu. Aftur á móti voru 26% starfsmanna ferðaþjónustu frekar eða mjög ósammála þessu samanborið við 12% starfsmanna verslunarstarfsmanna.

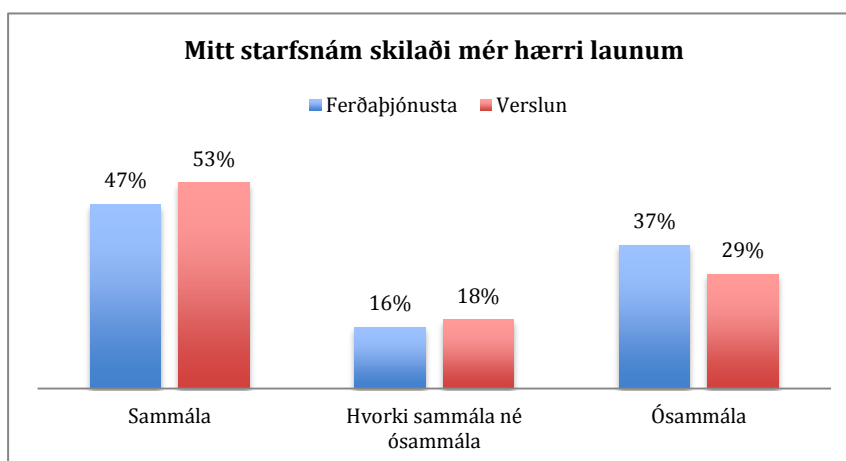


### Áhrif starfsnáms á starfsmenn og stöðu þeirra

Heldur fleiri verslunarstarfsmanna töldu sig uppskera stöðuhækkun eða 51% á móti 37% starfsmanna í ferðaþjónustu. Tæplega 50% þátttakenda í ferðaþjónustu voru ósammála þessu. Hins vegar var munurinn minni þegar koma að launahækkunum í kjölfar starfsnáms.

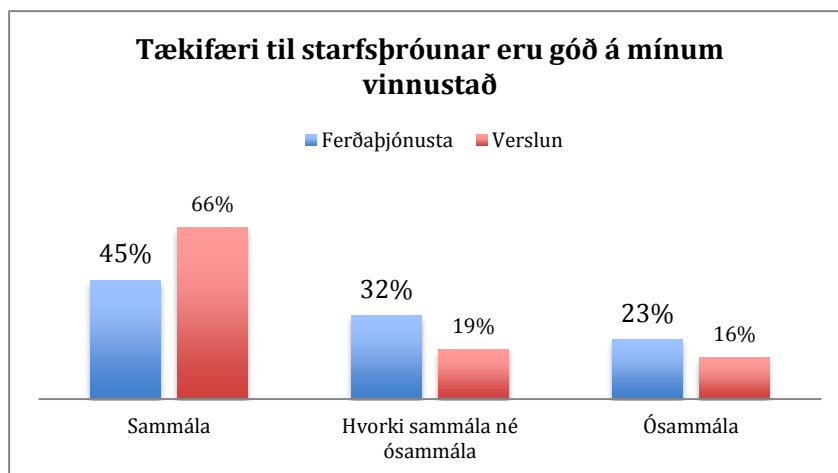


hvað varðar launahækkun þá höfðu 53% verslunarstarfsmanna fengið launahækkun eftir starfsnám samanborið við 47% svarenda í ferðaþjónustu. Aftur á móti var um þriðjungur (29%) þátttakenda í verslun frekar eða mjög ósammála því að hafa fengið launahækkun en 37% þátttakenda í ferðaþjónustu voru á sama máli.

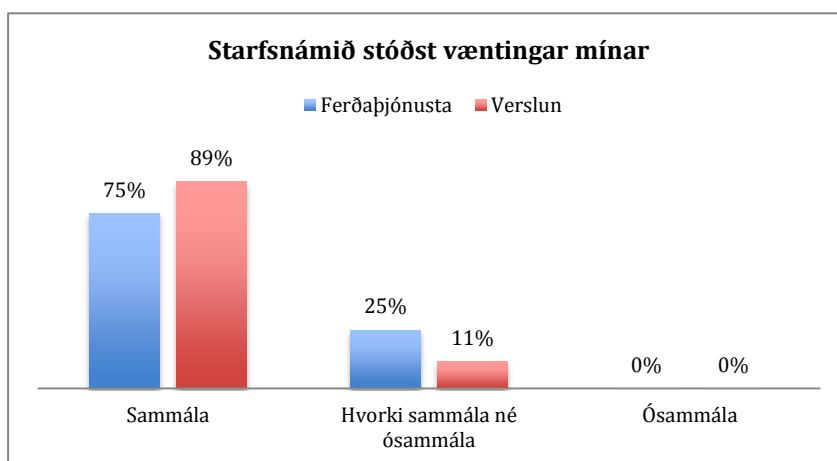


### Starfsþróun í núverandi starfi

Almennt voru fleiri verslunarstarfsmenn eða um 66% sem töldu tækifæri til starfsþróunar vera góð á þeirra vinnustað heldur en starfsmenn í ferðaþjónustu (45%). Yfir 60% þátttakenda á báðum sviðum töldu sig þekkja vel möguleika sína þegar kemur að starfsþróun.



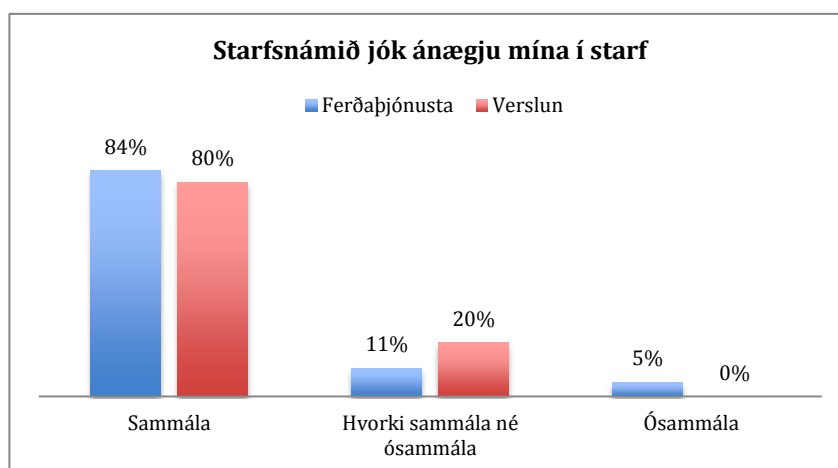
Hvað varðar viðhorf þátttakenda til þess starfsnáms sem það sótti, töldu 89% þátttakenda í verslunar að starfnámið hefði staðist væntingar þeirra samanborið við 75% þátttakenda í ferðaþjónustu. Enginn þátttakenda á hvoru sviði voru ósammála þessu.



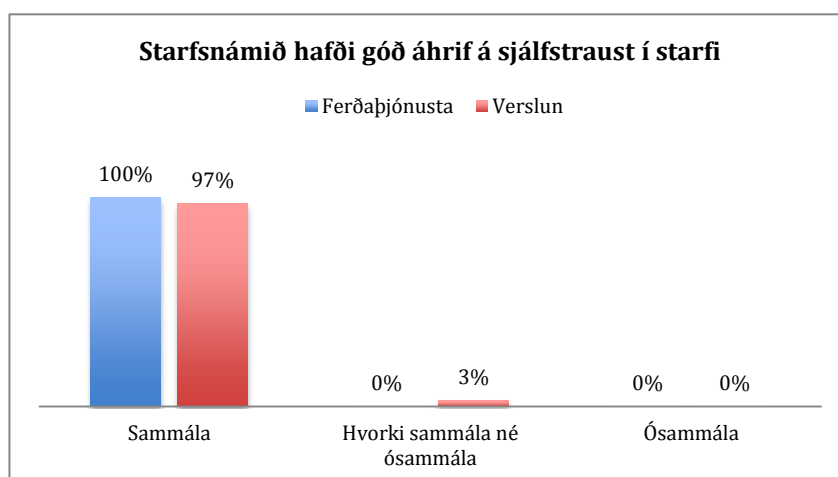
Einnig voru þátttakendur nokkuð sammála í báðum starfsgreinum að starfnámið hefði uppfyllt þarfir til starfsmenntunar. Það er að segja, 71% verslunarstarfsmanna og 67% starfsmanna í ferðaþjónustu voru frekar eða mjög sammála að starfsnámið hefði uppfyllt þarfir þeirra fyrir starfsmenntun.

### Áhrif starfsnáms í starfi

Yfirgnæfandi meirihluti í báðum atvinnugreinum fundu fyrir aukinni starfsánægju í kjölfar starfsnáms. Þó voru það ögn fleiri í ferðaðþjónustu eða 84% þeirra sem voru frekar eða mjög sammála þeirri fullyrðingu að starfsnámið hefði aukið starfsánægjuna samanborið við 80% verslunarstarfsmanna.



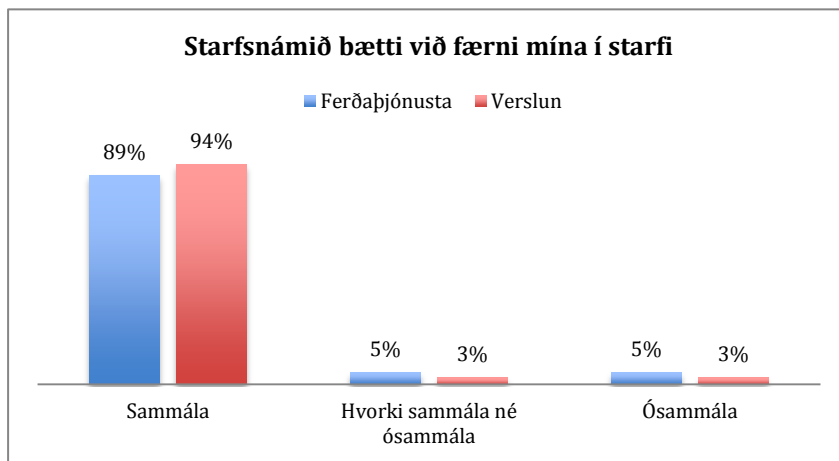
Allir þátttakendur í ferðaðþjónustu þ.e. 100% þeirra töldu starfsnámið hafa haft góð áhrif á sjálftraust í starfi samanborið við 97% starfsmanna á sviði verslunar. Einungis 3% verslunarstarfsmanna voru hvorki sammála né ósammála þessari fullyrðingu.



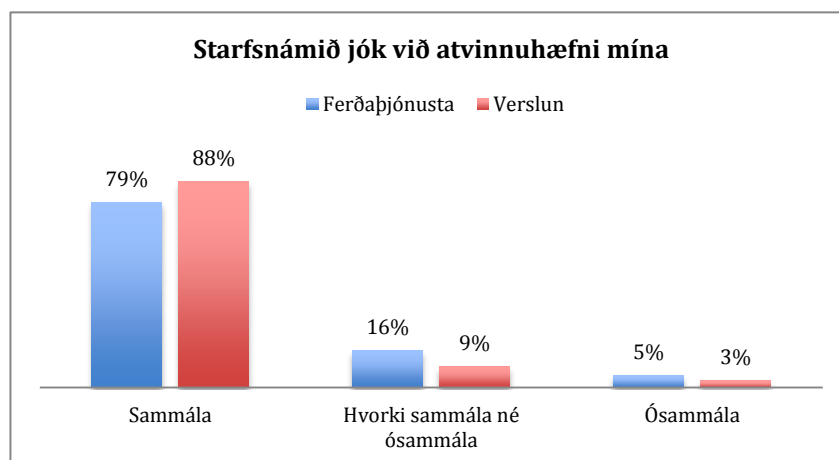
Að sama skapi var hlutfallið svipað þegar spurt var um áhrif starfsnáms á líðan í starfi, þ.e. 80% verslunarfólks og 78% starfsmanna ferðaðþjónustu voru sammála því að starfsnámið hefði haft góð áhrif á líðan í starfi. Enginn þátttakendanna var ósammála þessari fullyrðingu.

Heldur færri þátttakendum fannst starfsnámið hafa haft góð áhrif á sjálfstraust í einkalífi, en þó töldu yfir helmingur eða 58% þátttakenda í ferðaþjónustu að starfsnámið hafa haft góð áhrif á sjálfstraust í einkalífi samanborið við 47% verslunarstarfsmanna.

Langflestum þátttakenda í báðum greinum, þ.e. 97% verslunarstarfsmanna og 95% starfsmanna í ferðaþjónustu, fannst starfsnámið hafa bætt við þekkingu í starfi.



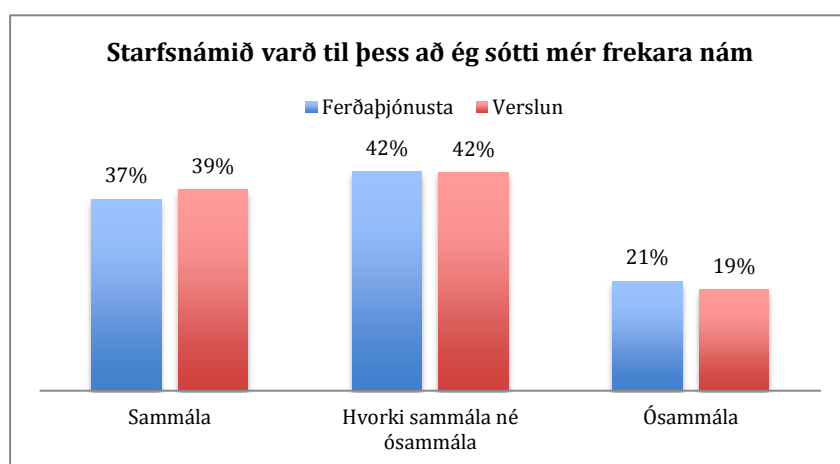
Einnig fannst flestum þátttakenda í báðum greinum, 94% verslunarstarfsmanna og 89% starfsmanna í ferðaþjónustu, að starfsnámið hefði bætt færni þeirra í starfi. Að sama skapi voru flestir á báðum sviðum, 88% verslunarstarfsmanna og 79% starfsmanna í ferðaþjónustu, sammála því að atvinnuhæfni þeirra hefði aukist í kjölfar starfsnáms.



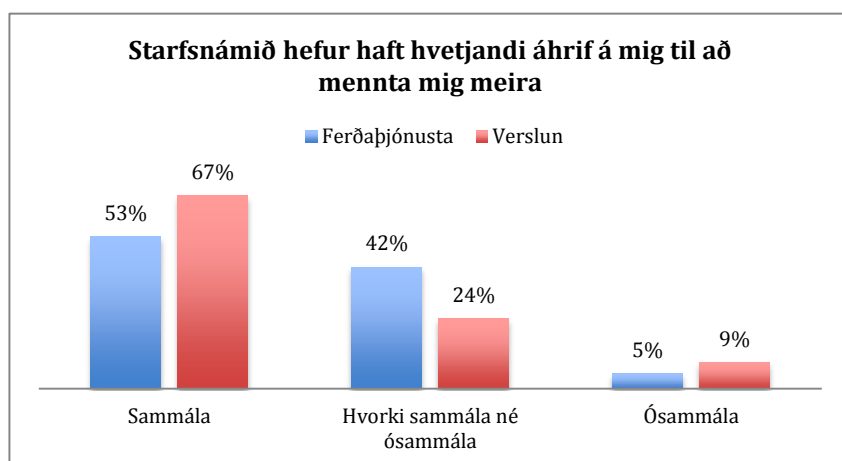
### Hvati til árangurs

Að lokum var spurt um áhrif starfsnáms á áframhaldandi nám, þ.e. hvort starfsnámið hafi orðið til að þátttakendur sóttu sér frekara nám í kjölfarið.

Aftur var munur á milli atvinnugreina svipaður, 39% verslunarstarfsmanna töldu að starfsnámið hefði orðið til þess að þeir fóru í frekara nám. Innan ferðapjónustu voru 37% þátttakenda sem töldu að starfsnámið hefði orðið til þess að það sótti sér frekara nám í kjölfarið. Hlutfalla þeirra sem voru hvorki sammála né ósammála var jafnt á milli atvinnugreina eða 42% í hvorri starfsgrein.



Þá var spurt hvort að starfsnámið hefði haft hvetjandi áhrif á þátttakendur til að mennta sig frekar og voru heldur fleiri sammála því í báðum greinum. Þó voru heldur fleiri í verslun sem voru sammála þessari fullyrðingu eða 67%, samanborið við 53% þátttakenda í ferðapjónustu.



### 4.3 Viðhorf stjórnenda

Tekin voru viðtöl við fjóra stjórnendur í verslun og fjóra innan ferðaþjónustu. Hér að neðan hafa niðurstöður viðtala verið flokkaðar eftir atvinnugrein, þ.e. fyrst verður farið yfir niðurstöður viðtala við stjórnendur í verslun og síðan eru niðurstöður úr viðtölum við stjórnendur í ferðaþjónustu kynntar. Viðtölin voru þemagreind í eftirfarandi flokka:

- *Stefnu fyrirtækja á sviði starfsþjálfunar, þ.e. viðhorf þeirra til starfsnáms.*
- *Framboð á starfsnámi í verslun og ferðaþjónustu*
- *Hvati fyrirtækja og einstaklinga til starfsmenntunar*
- *Þekking viðmælenda á möguleikum til starfsmenntunar og hvernig starfsmenntun er skilgreind.*

#### 4.3.1 Verslun

Í þessum kafla verður farið yfir niðurstöður djúpvíðtala við stjórnendur verslana. Rætt var við stjórnendur í fjórum verslunarfyrirtækjum. Verslanir sem þeir stjórna selja m.a. eftirtalda vöruflokka: Heimilis- og vefnaðarvöru, matvöru íþróttavörur auk verslanakeðju með marga vöruflokka.

#### *Stefna fyrirtækjanna*

Viðmælendur voru sammála um að stefna fyrirtækja þeirra væri að starfsmenn sæki sér starfsmenntun og sögðu flestir að þeir hefðu sjaldan eða aldrei hafnað umsókn starfsmanns um starfsmenntun. Einn viðmælendanna, framkvæmdarstjóri í smásöluverslun sagði að stefna hans fyrirtækis væri að fólk færi í nám sem væri praktískt fyrir starfið þó þeir hefðu einnig sent fólk á allskyns námskeið. Annar viðmælendi, starfsmannstjóri í verslunarkerðju, taldi að starfsmenntun væri bráðnauðsynleg fyrir fyrirtækið því það væri alltaf ákveðin starfsmannavelta innan þeirra og því væri hættu á að þekking skolist út. Einnig kom fram að mikilvægt væri að starfsmenn kæmu með þekkingu inn í fyrirtækið en væru ekki einungis að þiggja alla þekkingu frá fyrirtækinu og þar kæmi starfsnám inn sem góð leið til að ná því fram.

Flestir viðmælenda sögðu að starfsmenntun væri möguleiki fyrir flesta starfsmenn innan fyrirtækjanna en sumir sögðu að það væri þó að sumu leyti meira hugsað fyrir herra setta starfsmenn. Í sumum tilvikum eru opin námskeið í boði fyrir alla

starfsmenn og í öðrum eru starfsmenn sendir á lengri námskeið eða námsbrautir. Þá töldu viðmælendur að það færi ekki milli mála að senda ætti starfsmenn í nám ef starfsmenntunin væri bæði fyrirtækinu og einstaklingnum til hagsbóta. Einn viðmælendanna, starfsmannastjóri taldi að meta þyrfti hvaða menntun hver á einn þyrfti að hafa, ekki þyrftu allir að fara á hvert og eitt námskeið heldur frekar hærra settir starfsmenn eins og vaktstjórar eða verslunarstjórar.

Viðmælendur sögðust leita til fræðsluaðila sem hafa þekkingu á verslunargeiranum en þeir væru þó ekki margir á Íslandi. Starfsmenn hafa verið sendir á námskeið eins og Dale Carnegie og einnig hafa símenntunarstöðvarnar og VR verið notaðar í þessum tilgangi. Þá hafa sum fyrirtækin sent starfsfólk í verslunarstjóranám við Háskólann á Bifröst með mismunandi árangri. Til dæmis hefur komið upp óánægja með það að áherslurnar í því námi hafa breyst. Einnig hefur starfsfólk sótt sér nám í Háskólanum í Reykjavík.

### *Telja viðmælendur framboð starfsmenntunar vera nægjanlegt?*

Viðmælendur voru sammála um það að framboð á starfsmenntun á Íslandi væri ekki nægilega gott. Einn viðmælandi, eigandi verslunar í sérvöru taldi að efla mætti starfsmenntun í tengslum við smásölu vegna þess hver verslun væri stór hluti af hagkerfinu. Sumir viðmælendanna töldu að beina ætti sjónum meira að námi á háskólastigi meðan aðrir töldu að efla ætti styttri og hnitmiðaðri námskeið, til dæmis í símenntunarstöðvunum. Einn viðmælandi, mannauðsstjóri í verslunardeju, taldi að í sumum námskeiðum væri fólk of mikið sett á sama byrjunarreitinn og ekki tekið tillit til þess að fólk hefði mismunandi bakgrunn og það væri eitthvað sem mætti bæta úr. Til dæmis nefndi viðkomandi að það mætti búa til minni einingar með sérhæfðari námskeiðum og efla mætti símenntunarstöðvarnar í þessum hugleiðingum því þær eru staðsettar út um allt land. Einnig nefndi viðmælandinn þann möguleika að færa starfsmenntunina að einhverju leyti inn í framhaldsskóla landsins til að ná til yngra fólks. Þá taldi þessi viðmælandi að skipta mætti verslunarstjóranáminu á Bifröst í tvo fasa. Uppbygging á náminu eins og það er í dag getur fælt frá fólk þar sem nú er boðið upp á lögfræði, tungumál og stærðfræði til að mynda sem hluta af náminu þar. Hægt væri að hafa það sem tengist verslunargreinum í einum fasa og ef fólk vildi halda áfram nær frumgreinadeildinni eða háskólanámi gæti það bætt við sig öðrum fasa sem væru almennari greinar. Annar viðmælandi, framkvæmdarstjóri, benti á að



fólki gæti fundist það erfitt að fara af stað í lengra nám og því gætu styttri og snarpari námskeið hentað betur innan þessa geira. Þá mætti haga náminu þannig að það væri tengt inn á vinnustaðina og þannig væri starfsfólkið að vinna verkefni úr sínu eigin námi, úr sinni eigin vinnu með aðstoð sinna yfirmanna. Hann taldi að ef námið væri ekki nægilega markvisst næði fólk ekki utan um námið og því væri hættu að fólk gæti ekki nýtt sér það starfsnám sem það sækir sér til fulls.

### *Hvati fyrirtækja og einstaklinga til starfsmenntunar*

Viðmælendur voru sammála um að einn helsti hvati fyrirtækjanna til aukinnar starfsmenntunar væri að hafa sem minnsta starfsmannaveltu og það væri gert með því að hafa vel þjálfaða starfsmenn sem væru ánægðir í starfi. Fyrirtækin vilja hafa faglegt starfsfólk sem hefur kunnáttuna til að takast við starf sitt. Haft var eftir einum viðmælanda, framkvæmdarstjóra að einn hvati fyrirtækjanna fyrir því að starfsfólk sækir sér starfsmenntun væri að starfsmenn öðluðust aukna þekkingu og þyrftu síður á tilsögn að halda. Annar viðmælandi, starfsmannastjóri, benti á að starfsmenntun væri góð fjárfesting fyrir fyrirtæki því góð starfsmenntun getur gert starfsmann að miklu betri starfskrafti fyrir fyrirtækið.

Viðmælendur töldu að ávinningur sem starfsmenn hlytu af því að sækja sér starfsmenntun væri til dæmis að fyrirtækið greiðir fyrir námið og starfsmenntun veitir starfsfólkinu oft aukna ánægju í starfi. Starfsmenntun getur líka gefið starfsmönnum aðra sýn á starfið og betri mynd af því hvað felst í þeirra starfi. Viðmælendur sögðu flestir að það að sækja sér starfsmenntun þýddi ekki endilega hærri laun og benti einn viðmælendanna á að það væri ekki endilega kostur að bjóða hærri laun fyrir að sækja viss námskeið því þá gæti hættan verið að fólk færi að sækja námskeið án þess að hafa áhuga á þeim einungis til að fá hærri laun og þá væri námið ekki á réttum forsendum og skilaði sér ekki jafn vel. Einn stjórnandinn, mannauðsstjóri sagði að ávinningur starfsfólks fari helst eftir því hvernig starfsfólk tileinkaði sér þá þekkingu sem það lærði í sínu námi. Þannig gætu tveir einstaklingar sem færu á sama námskeið hlotið mismunandi framgang í starfi.

Viðmælendur töldu almennt að starfsfólk yrði hæfara með því að sækja sér starfsmenntun og fólk væri almennt viljugra til þess að sækja sér starfsmenntun til að styrkja stöðu sína á vinnumarkaðnum.

Mismunandi er milli fyrirtækja hvort ávinningur af starfsmenntun hefur verið mældur. Sum fyrirtæki notast frekar við þá tilfinningu sem þau fá enn að notast við formlegar mæliaðferðir meðan önnur reyna að mæla það til dæmis með starfsánægjukönnunum og starfsmannasamtölum. Sumir viðmælendur sögðust halda skrá yfir hvaða námskeið hver starfsmaður sækir en það mætti vera skipulagðara meðan aðrir sögðust ekki halda slíkar skrár en myndu gjarnan vilja hafa slíkt kerfi. Einn viðmælendanna, starfsmannastjóri sagði að í starfsmannasamtölum væri rætt við starfsmenn um hvort þeir vildu frekari fræðslu, ef starfsmenn vildu það væri það markmið fram að næsta starfsmannasamtali. Því væri svo fylgt eftir og þá spurt hvernig sú aukna fræðsla hefði nýst starfsmanninum í sínu starfi. Starfsmannastjórinn sagði að hann myndi hafa skipulag þar sem skráð væri hvaða nám hver starfsmaður sækir og meta hver þarf að fá hvaða menntun og hvenær þarf að senda starfsmenn á upprifjunarnámskeið.

#### 4.3.2 Ferðaþjónustan

Í þessum kafla verður farið yfir niðurstöður djúpvíðtala við stjórnendur fyrirtækja í ferðaþjónustu. Rætt var við stjórnendur úr fjórum fyrirtækjum innan ferðaþjónustunnar. Stjórnendur sem veittu viðtöl störfuðu m.a. hjá hóteli, heilsulind og ferðaskrifstofu.

#### *Stefna fyrirtækjanna*

Viðmælendur voru flestir sammála um að það væri stefna fyrirtækja þeirra að starfsfólk þeirra sækir sér starfsmenntun, hvort sem væri innanvinnustaðarins eða utan hans. Á stærri vinnustöðum voru fyrirtækin að sumu leyti sjálfum sér næg en að öðru leyti keyptu þau námskeið frá utanaðkomandi aðila. Þá er enginn skyldaður til að sækja námskeið nema þá helst að skyndihjálparnámskeið eru talin nauðsynleg í sumum greinum ferðaþjónustu, t.d. hjá þeim sem starfrækja baðstaði eða fjallgöngur og ýmsar tegundir upplifunarferða. Fyrirtækin voru misstór. Stærri fyrirtækin eru með allt í senn; starfsfólk í þvottahúsi bílstjóra og skrifstofufólk, svo dæmi sé tekið. Því getur verið flókið að mynda heildstæða stefnu sem nær til allra.

Mismunandi var milli fyrirtækja hvort stefna þeirra í starfsmenntunarmálum væri til í rituðu máli en flestir viðmælendur voru sammála um að það væri fyrirtækjunum í hag að hafa starfsfólk sitt sem best upplýst um mikilvæg málefni hverju sinni til að þau hafi nauðsynlega þekkingu sem þarf til að vinna störf sín vel. Einn viðmælendanna sagði að hingað til hefði stefna síns fyrirtækis ekki verið að krefja einstaklinga um

starfsmenntun en hann teldi að það stýttist í að það verði nauðsynlegt þar sem þessar starfsgreinar hafa tekið miklum breytingum á síðustu árum. Meðal annars hafi ferðatímabilið lengst ár frá ári og því skapast fleiri störf í tengslum við þessa þjónustu og því meiri krafa um fagleg vinnubrögð. Viðmælendur voru sammála um að það væri flestum ef ekki öllum starfsmönnum frjálst að sækja sér starfsmenntun og það væri mikilvægt að bjóða fólki upp á þann valkost meðal annars til að halda í fólk og leyfa því að vaxa í starfi.

Mismunandi var milli fyrirtækja hvert starfsfólk hefur leitað sér að starfsmenntun. Í þessum geira hefur Dale Carnegie til dæmis reynst vel. Einnig hafa sum fyrirtækin farið þá leið að styrkja starfsfólk sitt til háskólanáms við hina ýmsu háskóla landsins. Þá hafa fyrirtæki á landsbyggðinni nýtt sér símenntunarstöðvar, til dæmis Þekkingarnet Þingeyinga en það býður upp á starfstengd námskeið og frístundanámskeið. Samtök ferðapjónustunnar hafa einnig boðið fagnámskeið fyrir fólk í ferðapjónustu sem og Vinnueftirlitið. Þá hafa til dæmis drykkjarvöruvyrirtæki boðið upp á námskeið varðandi þær vörur sem þau selja til fyrirtækjanna eins og kaffinámskeið. Erfitt getur verið fyrir fyrirtækin að senda starfsmenn sína á námskeið – sér í lagi á landsbyggðinni þar sem oft er minna úrval af fræðslu og fólk þarf að ferðast lengri vegalengdir auk þess sem oft er ákveðinn lágmarksfjöldi sem þarf á námskeiðin og því vill svo verða að þau falli niður.

### *Telja viðmælendur framboð starfsmenntunar vera nægjanlegt?*

Mismunandi var eftir fyrirtækjum hvort viðmælendur töldu vera nægt framboð af starfsmenntun. Sumir töldu fyrir sitt leyti ekki vera skort á framboði, aðrir töldu að framboðið væri nóg, vandamálið væri frekar það að starfsmenntun þyrfti að vera aðgengilegri og ef til vill auglýst betur. Einn viðmælandi taldi að stórt vandamál væri að í ferðapjónustu liti starfsfólk ekki endilega á störf sín sem framtíðarstarf og því væri erfitt að miða starfsmenntun að þeim hóp einstaklinga vegna skorts á áhuga. Sumir töldu að ungir einstaklingar átti sig ekki alltaf á tækifærum sem þeir hafa og leitist mikið við að prófa nýja hluti og haldist því ekki nægjanlega lengi í starfi til þess hafa áhuga á að sækja sér starfsmenntun í viðkomandi fagi.

### *Hvati fyrirtækja og einstaklinga til starfsmenntunar*

Þegar viðmælendur voru spurðir að því hver helsti hvati fyrirtækisins væri fyrir því að starfsfólk þessi sækji sér starfsmenntun voru flestir sammála um að starfsmenntun væri

ein leið til þess að halda í starfsmenn auk þess að starfsmenn gætu veitt betri þjónustu. Einn viðmælandinn taldi að stór þáttur í því að leyfa einstaklingum að þroskast væri að hlusta þegar starfsmaðurinn kemur með hugmynd að starfsmenntun til þess að starfsmaðurinn sé ánægður og vaxi í starfi. Það væri það besta fyrir báða aðila. Annar viðmælandi taldi að hagur fyrirtækja væri gríðarlega mikill vegna þess að þegar starfsfólkið fengi menntun gæfi fyrirtækið starfsmanninum aukna breidd og ánægju í starfi. Þá væri það hagur fyrirtækjanna að starfsmenn hafi kunnáttu og færni til að vinna sín störf og í raun og veru blómstri þeir ekki einungis á vinnustaðnum heldur einnig í einkalífinu.

Þegar kemur að ávinning fyrirtækisins af menntun starfsmanna þá var helst talað um að sá ávinningur kæmi fram í auknum umsvifum fyrirtækisins, það er að þegar starfsfólk er orðið betur þjálfað á sínu starfssviði þá geti það leitt til aukningar í fjölda viðskiptavina og sölu.. Sá ávinningur væri þó oftast ekki mælanlegur en þetta væri tilfinning sem fólk hefði. Annar ávinningur fyrir fyrirtækin væri að hafa starfsfólk sitt ánægt í starfi. Ávinningur starfsmanna af starfsmenntun er ekki í öllum tilvikum áþreifanlegur, það er hann endurspeglast ekki í öllum tilvikum í beinni hækkun á launum en margir viðmælenda töldu að þeir starfsmenn sem sækja sér einhverskonar menntun eigi góða möguleika á því að vaxa í starfi og jafnvel komast í betri stöðu innan fyrirtækjanna.

Allir viðmælendur voru sammála um að starfsfólk sem hefði einhverskonar starfsmenntun væri hæfara eftir að hafa lokið námskeiðum og annarri fræðslu. Einn viðmælendanna tók sína eigin reynslu af starfsmenntun sem dæmi og sagði að þau námskeið sem hann hafi sótt hafi miðað að því að gera hann að hækfari stjórnanda og á sama hátt verða hans undirmenn hækfari við það að sækja sér menntun. Í flestum tilvikum hefur ávinningur af starfsmenntun ekki verið mældur innan fyrirtækjanna en sum þeirra hafa einhverskonar eftirfylgni á borð við vaktstjórafundum þar sem vaktstjórar tala við sína undirmenn og sjá hvort það sé vöntun á einhverskonar fræðslu sem er þá bætt úr. Einnig eru starfsmannaviðtöl nýtt til að kanna hver er ávinningur og þörf á starfsmenntun. Þá var talið að helst væri ánægja með starfsmenntun sjáanleg eftir á þrátt fyrir að hún væri ekki mælanleg.

Mismunandi er milli fyrirtækja hvort gerðar eru kröfur um starfsmenntun þegar nýtt starfsfólk er ráðið. Einn viðmælenda benti á er ekki væri auðvelt að gera kröfu um

starfsmenntun þegar fólk hefur störf í klefaumsjón en á öðrum sviðum eins og í gæslu eða í verslunum þeirra sé það auðveldara, þá sé fólk oft með fagmenntun á borð við snyrtifræði sem dæmi. Þá er oft horft til þess hvað fólk þarfnast til að takast á við ákveðin störf innan fyrirtækjanna.

#### 4.3.2.1 *Samantekt*

##### **Stefnu fyrirtækja á sviði starfsþjálfunar og viðhorf þeirra til starfsnáms.**

- *Stefna fyrirtækja er almennt jákvæð gagnvart starfsmenntun starfsmanna en misjafnt er hvort starfsmannastefnan er til í rituðu máli. Starfsmenntun er nauðsynleg til að minnka starfsmannaveltu, leyfa fólki að vaxa í starfi og halda þekkingu innan fyrirtækis. Það getur samt sem áður verið mjög flókið að mynda heildstæða stefnu sem nær yfir öll störf í þessum atvinnugreinum.*
- *Það er fyrirtækjunum í hag að hafa starfsfólk sitt vel menntað, hjálfað og sem best upplýst. starfsmenn verða hæfari eftir að hafa lokið starfnámi og það skilar aukinni þekkingu inn í fyrirtækin.*
- *Það verður sífellt mikilvægara að krefja starfsmenn um starfsmenntun sérstaklega í ferðapjónustu vegna mikilla breytinga og aukinnar kröfu um fagmennsku.*

##### **Framboð á starfsnámi**

- *Framboð starfsnáms er ekki nægjanlegt að mati sumra stjórnenda, öðrum fannst það nægjanlegt en að vandamálið væri frekar að það þyrfti að gera starfsnám aðgengilegra og auglýsa það betur, sérstaklega í ferðapjónustu.*
- *Færa þyrfti að einhverju leyti starfsmenntun meira inn í framhaldskólana til að ná til yngra fólks. Einnig þyrfti að bjóða upp á óformlegri starfsmenntun, þ.e. styttri, markvissari námskeið og starfsþjálfun t.d. fyrir almenn þjónustustörf og sumarstarfsmenn. Sem dæmi er smásala stór hluti af hagkerfinu því þyrfti að efla starfsmenntun í þeim störfum t.d. hjá símenntunarmiðstöðvum*
- *Við uppbyggingu starfsnáms þyrfti að taka mið af persónulegri þörf og bakgrunni starfsmanna. Námið þarf að vera praktískt og markvisst svo fólk nái að tileinka sér það og það nýtist betur í starfi. Einnig þyrfti að mæta*

*þörfum fyrirtækja betur í starfnámi og tengja það meira inn á vinnustaði þar sem starfsfólk vinnur úr verkefnum með aðstoð yfirmanna.*

### **Hvati fyrirtækja og einstaklinga til starfsmenntunar**

- *Hvatinn fyrir starfsfólk er helst að hæfni þeirra eykst eftir starfsnám, staða á atvinnumarkaði styrkist og starfsánægja eykst sem eykur möguleika þeirra á að vaxa í starfi og öðlast starfsframa innan fyrirtækis. Að auki er starfsnámið oft greitt af fyrirtækjum sem er hvati og ávinningur fyrir starfsmenn*
- *Hærri laun er ekki endilega réttur hvati til að sækja starfnám*
- *Hvatinn fyrir fyrirtæki er minnkandi starfsmannavelta, starfsnám gefur starfsmanni aukna breidd og hann vex frekar í starfi. Starfsmaður verður hægari, ánægðari, með betri kunnáttu og færni sem leiðir af sér betri og faglegri þjónustu. Ávinningur starfsnáms starfsmanna skilar sér í auknum umsvifum fyrirtækisins, sem er oftast ekki mælanlegur, helst er það starfsánægja starfsmanna sem er sjáanleg í kjölfar starfsnáms.*
- *Mismunandi er hvort ávinningur af starfsmenntun er mældur innan fyrirtækja, en skortur er á því hjá mörgum fyrirtækjum. Sum fyrirtæki nota starfsánægjukönnun, starfsmannasamtöl eða eigið mat. Þá vantar almennt ut anumhald um starfsmenntun starfsmanna í fyrirtækjunum.*

#### 4.4 Niðurstöður rýnihóps

Rýnihópurinn koma saman þann 7. febrúar 2013 vegna verkefnis um ávinning af starfsmenntun verslunarfólks og ferðaþjónustuaðila. Þátttakendur rýnihópsins komu frá þremur fyrirtækjum á sviði verslunar og ferðaþjónustu sem eru eftirfarandi:

- *Byko*
- *Rúmfatalagerinn*
- *Íslenskir fjallaleiðsögumenn*

Fyrst var farið yfir helstu niðurstöður viðhorfskönnunanna og viðtölum við stjórnendur eins og lýst hefur verið hér að framan. Því næst var nokkrum spurningum varpað fram og þær ræddar ítarlega.

Tilvitnanir hér að neðan vísa til þess sem kom fram hjá þátttakendum í rýnihópnum. Þátttakendum var heitið nafnleynd.

##### *1. Spurning: Gefa niðurstöður könnunarinnar rétta mynd af ávinningi af starfsmenntun?*

„Já almennt gefa þær rétta mynd“ Viðmælendur voru almennt sammála um að niðurstöður gæfu rétta mynd af stöðu mála. Að þeirra mati er starfsnám ákveðið tækifæri sem leiðir til meiri ábyrgðar, en ekki sjálfkrafa launahækkunar. Reynsla eins viðmælandans úr verslunarstjóranáminu á Bifröst er að „starfsnámið breytti mér sem stjórnanda, ég varð miklu mýkri og hæfari stjórnandi“. Annar viðmælandi staðfesti að „allir starfsmenn í mínu fyrirtæki sem hafa farið í verslunarstjóranám hafi unnið sig upp í starfi“. Þriðji viðmælandinn sagðist vera algjörlega sammála niðurstöðum „sértaklega stöðuhækkun“ Einnig töluðu viðmælendur um að það væri einstaklingsbundið hvað hver og einn vill fá út úr verslunarstjóranáminu. Í flestum tilvikum fær einstaklingur það sem hann ætlar sér ef væntingarnar eru raunhæfar. Viðmælendur voru sammála um að sjálfsöryggi aukist í kjölfar starfsnáms og með auknum metnaði hækka laun frekar. Einn viðmælandann benti á að „ferðaþjónustan er að breytast úr sumarvinnu í heilsársstarf sem kallar á auknar kröfur um öryggi og fagmennsku í greininni. Fólk endist betur í starfi og vilja fá meiri ábyrgð“ Fagmennskan eykst og með aukinni fagmennsku er hægt að leysa flóknari verkefni.

Starfsánægjan eykst einnig með námi og því minnkar starfsmannavelta mikið. Að lokum fá þeir sem hafa sótt sér menntun aukna ábyrgð.

## *2. Spurning: Er æskilegt að framgangur í starfi eigi sér stað sjálfkrafa eftir starfsnám?*

Hvað varðar framgang í starfi eftir starfsnám töldu viðmælendur að það væri allt spurning um hvað einstaklingar vilja sjálfir. Fagmennska og hæfni eykst með starfsnámi sem eykur líkur á framgangi í starfi. Einn viðmælendanna sagði „þegar ég kláraði starfsnámið í verslunarstjórnun þá langaði mig að fá meiri ábyrgð í starfi, þannig fékk ég meiri metnað“. Annar viðmælandi benti á að „leiðsögumenn hækka í launaflokk eftir nám, þannig að námið er visst hvatakerfi“. Hins vegar töldu þeir að það væri ekki sjálfgefið að framgangur kæmi strax í kjölfars starfsnáms. Heldur þyrfti árangur starfsmanna að vera sýnilegur til að framgangur eigi sér stað, en það tæki yfirleitt ákveðinn tíma að meta árangurinn. Einnig kom fram að það væri heldur ekki sjálfgefið að starfsmenn öðlist stjórnandatitil eftir starfsnám þar sem það er ekki öllum gefið að vera stjórnandi. Viðmælendur töldu að vissu leyti óformlegt starfsnám vera betra en hið formlega að því leyti að einstaklingar velja það frekar til að auka eigin hæfni en formlega námið gætu menn farið í eingöngu til að hækka launin sín en huga ekki eins mikið að faglega þættinum.

## *3. Spurning: Ætti að setja ákvæði í kjarasamninga um ávinning af því að sækja starfsnám?*

Það voru skiptar skoðanir varðandi ákvæði um ávinning starfsnáms í kjarasamningum. Viðmælendur töldu ekki sjálfgefið að setja ákvæði inn í kjarasamninga, „það er ekki sjálfgefið því VR taxtarnir eru lágir og ekki notaðir í einkafyrirtækjum“. Þannig hefði slíkt ákvæði hugsanlega ekki nein áhrif á launhækkun í einkafyrirtækjum. Hins vegar benti einn viðmælendanna á að „gæti þó verið að með hærri taxa hækki raunveruleg laun“. En vissulega styrkir það eftirsóknina í námið ef því fylgja hærri laun. Einnig gæti fagmennska aukist með auknu menntunarstigi. Spurning væri hvort einstaklingar væru þá að sækja sér starfsnám með réttum forsendum, þ.e. til að auka hæfni eða hækka laun. Ef starfsnám veitir sjálfkrafa rétt til launahækkunar gæti það ýtt undir að einstaklingar fari á röngum forsendum í starfsnám. Sem dæmi gæti þetta fyrirkomulag gefið „metnaðarlausum einstaklingi tækifæri til að hækka í launum án þess sýnilegs



árangur hljótist af“ eins og einn viðmælandinn benti á. Viðmælandur töldu ákjósanlegast að sýnilegur árangur þyrfti að fylgja eftir starfsnám til að öðlast launahækkun.

#### *4. Spurning: Stefna fyrirtækja - hver er skoðun ykkar á stefnu fyrirtækja í starfsmenntamálum?*

Varðandi stefnu fyrirtækja á sviði starfsmenntamála voru allir sammála að almennt hefur orðið stefnubreyting hjá fyrirtækjum gagnvart starfsnámi. Nefndu sumir að töluverð breyting hefði orðið á viðhorfi til starfsnáms innan fyrirtækisins í kjölfar upptöku starfsmannstefnu og ráðningu á starfsmannstjóra sem dæmi sagði einn viðmælandi „þetta gjörbreyttist eftir að starfsmannastjóri var ráðinn, í dag er miklu meira framboð og mikið lagt upp úr endurmenntun“. Einn viðmælandinn nefndi að „starfsmannastefna á mínum vinnustað inniheldur möguleika á starfsnámi“. Annar viðmælandi sagði að „þrátt fyrir að það sé ekki starfsmannastjóri í fyrirtækinu þá erum við mjög jákvæðir í garð starfsnáms, og erum duglegir að bjóða upp á smærri og styttri námskeið“. Sem dæmi sagði einn viðmælandi að „verslunarstjóranám sem sumir fara í smítar aðra starfsmenn og hvetur þá til að fara líka í námið“. Viðmælandur voru sammála því að stjórnendur á þeirra vinnustað tækju yfirleitt vel í beiðnir starfsmanna um að sækja starfsnám. Hins vegar kom fram að það vantaði meira heildarskipulag utan um nám sem er í boði í dag. Sem dæmi þarf nám í ferðaþjónustu að vera byggt upp þannig að „allir þættir í ferðaþjónustu spili saman. Þannig fá ferðamenn meira en þeir búast við og upplifunin verði óvænt og einstök“. Það skortir meiri strúktúr til að leita út fyrir starfið í nám, þannig að það vantar heildstætt nám í ferðaþjónustu“ eins og einn viðmælandanna benti á. Einnig kom fram að starfsnám yrði sífellt mikilvægara fyrir atvinnulífið. Tveir viðmælandanna töluð sérstaklega um að nám sem tengist öryggismálum væri t.d. mjög ábótavant, „oft þarf dauðaslys til að eitthvað gerist“ í þeim málum.. Því væri mikil þörf á heildstætt nám í ferðaþjónustu sem fyrirtæki gætu sent starfsmenn sína í.

#### *5. Spurning: Hvað er ykkar álit varðandi framboð á starfsnámi*

Flestir voru sammála að framboð á starfsnámi væri þokkalegt. Það var einna helst að auka mætti framboð á styttri námsleiðum og námskeiðum sem snýr að verslun, „það vantar fleiri námskeiði fyrir byrjendur og sumarstarfsmenn sem eru hnitmiðaðri“ að mati eins viðmælandans. Hins vegar var það álit viðmælanda úr ferðaþjónustunni að

það væri ágætt framboð af ýmsum styttri námsleiðum og námskeiðum í ferðapjónustunni. Einnig koma fram að það nám sem væri í boði í dag miðaði yfirleitt að því að setja alla nemendur undir sama hatt, þ.e. ekki vær tekið nægilega tilliti til bakgrunns og reynslu nemenda í starfsnámi. Einna helst fannst stjórnendum vanta nám eða námskeið sem tæki miða af starfsfólki sem væru á byrjunarreit. Til dæmi minntist einn viðmælandi á að „*verslunarstjórnunarnámið er ekki hentugt fyrir einstaklinga sem hafa enga reynslu af verslunarstarfi, það er of langt og umfangsmikið fyrir sumarstarfsmenn*“. Verslunarstjórnunarnámið væri meira millistig fyrir starfsfólk með einhverja reynslu. Það er álit viðmælenda að starfsnám þyrfti að vera hnitmiðaðra og taka mið af bakgrunn og reynslu einstaklinga. Helst vantar heildarskipulag utan um það nám sem er í boði. Til dæmis sagði ein viðmælandi úr ferðapjónustu að „*það vantar strúktúr og það þarf að breyta kúltúrnum, það vantar þennan þjónustukúltúr*“. Einnig þarf námið að miða að því í heild að breyta starfsmenningunni með aukinni þjónustuvitund.

#### **6. Spurning: Er þessi ávinningur sýnilegur að loknu starfsnámi?**

Viðmælandur töldu að ávinningurinn væri helst sýnilegur í þáttum eins og fagmennsku og framkomu starfsmanna, „*fólk vinnur öðruvísi*“. Vinnuhættir einstaklinga breytast í kjölfar starfsnáms, þeir vinna öðruvísi, framkoman verður betri og það ber meira á fagleik í störfum þeirra.

#### **Annað:**

Einnig koma fram að þeir sem sækja verslunarstjórnun þurfa hafa undirritaðan samning við fyrirtækið sitt og þar kemur fram að ætlast er til þess að þeir starfsmenn sem sækja starfsnám í verslunarstjórnun miðli þekkingu og niðurstöðum til annarra á vinnustaðnum.

#### **4.4.1.1 Samantekt**

Rauði þráðurinn í umræðum rýnihópsins voru þær að helsti ávinningur er að starfsmenn öðlast aukið sjálfsöryggi og meiri starfsánægju samhliða aukinni hæfni í starfi. Einnig auka þeir möguleika sína á framgangi í starfi. Þetta leiðir svo af sér minni starfsmannaveltu og aukna þekkingu fyrir fyrirtækin auk þess sem starfsmenn verða hæfari og faglegrir í starfi, og veita betri þjónustu sem er fyrirtækjum til framdráttar. Einnig hefur orðið vitundarvakning og stefnubreyting meðal fyrirtækja í

starfs- og endurmenntunarmálum, það er meiri jákvæðni gagnavart starfsnámi. Sem dæmi hefur upptaka starfsmannstefnu og ráðning starfsmannastjóra breytt töluvert viðhorfi til starfsnáms innan fyrirtækja. Hvað varðar námsframboð þá vantar heildstæðara nám þar sem tekið er miða af öllum þáttum atvinnugreinanna. Einnig þarf að bjóða upp á styttri og hnitmiðaðri námskeið fyrir algjöra byrjendur. Mikið af því starfsnám i sem í boði er henti frekar einstaklingum sem hafa einhverja starfsreynslu. Þessar niðurstöður eru í samræmi við niðurstöður viðtala við stjórnendur og viðhorfskönnun nemenda sem sótt hafa starfsnám í verslun eða ferðaþjónustu.

## 5 Samantekt niðurstaðna

### 5.1.1 Ávinningur starfsmanna

Helsti ávinningur starfsmanna í kjölfar starfsnáms er aukið sjálfsöryggi, starfsánægja ásamt aukinni þekkingu og hæfni í starfi og á atvinnumarkaði. Að sögn viðmælenda djúpvíðtala og rýnihóps þá leiðir starfsnám ekki endilega til hækkunar á launum strax í kjölfarið eða framgangs í starfi. Með tímanum og eftir sjáanlegan árangur af starfsnámi geti það hins vegar leitt til launahækkunar síðar og til betri starfsframa innan fyrirtækisins. Þó fengu 43% þátttakenda bæði í verslun og ferðaþjónustu stöðuhækkun og aukin starfsframa í kjölfar starfsnáms. Ef munurinn milli atvinnugreina er skoðaður var stærra hlutfall verslunarstarfsmanna sem fékk stöðuhækkun eða 51% í samanburði við 37% starfsmanna í ferðaþjónustu. Hvað varðar launahækkun þá nutu alls 45% allra þátttakenda ávinnings í formi launahækkunar, 53% verslunarstarfsmanna í samanburði við 47% starfsmenn í ferðaþjónustu. 77% þátttakenda fundu fyrir aukinni starfsánægju í kjölfar náms, 95% fundu fyrir meira sjálfstrausti í starfi og 93% öðluðust betri þekking í starfi. Starfsnám leiddi einnig til meiri færni í starfi að sögn 89% þátttakenda og aukna atvinnuhæfni á markaði samkvæmt 82% þátttakenda. Niðurstöður á krosskeyrslum á svörum milli atvinnugreina sýndu að almennt finna verslunarstarfsmenn fyrir meiri ávinningi í kjölfar starfsnáms heldur en þátttakendur í ferðaþjónustu. Þó var munur á milli atvinnugreinanna lítill í mörgum tilvikum.

### 5.1.2 Ávinningur fyrirtækja

Þrátt fyrir að mörg fyrirtæki skorti stefnu í starfsmannamálum þá eru fyrirtækin almennt frekar jákvæð fyrir starfs- og símenntun starfsmanna sinna. En samfara aukinni stefnubreytingu meðal fyrirtækja í starfs- og endurmenntunarmálum hefur viðhorf til starfsnáms breyst til hins betra. Almennt telja stjórnendur að með því að starfsfólk sækir sér starfsmenntun þá öðlist fyrirtækin betur þjálfað og hæfara starfsfólk. Aftur á móti eykur það möguleika starfsfólks á því að vaxa í starfi og öðlast betri starfsframa inna fyrirtækisins. Einnig voru stjórnendur sammála því að aukin starfsmannaánægja var sjáanleg fljótlega eftir starfsnám. Starfsnám skilar fyrirtækjum betur þjálfuðu og hæfara starfsfólki sem leiðir af sér betri og faglegri þjónustu. Fyrirtækin uppskera minni starfsmannaveltu og þar af leiðandi lækkun í kostnaði og aukna þekkingu innan fyrirtækisins. Heildar ávinningurinn er því aukin

umsvif fyrirtækja. Því með betri og faglegri þjónustu öðlast fyrirtækin gott orðspor, aukin viðskipti og samkeppnisforskot á markaði.

### 5.1.3 Starfsnámið

Almennt standast væntingar starfsmanna til starfsnáms í verslun og ferðaþjónustu nokkuð vel auk þess sem það uppfyllir þarfir meirihluta þeirra. Starfsnám í verslun og ferðaþjónustu skilar flestum aukinni þekkingu, færni og atvinnuhæfni á markaði. Valið starfsnám stóðs væntingar hjá meirihluta þátttakenda eða í 81% tilvika. Þó voru fleiri verslunarstarfsmenn, eða 89%, sem töldu að starfsnámið í verslun hefði staðist væntingar á meðan 75% starfsmanna í ferðaþjónustu voru á sama máli. Samkvæmt mati þátttakenda er grundvallaratriði þegar starfsnám er valið að starfsmaður sæki námið á réttum forsendum og þar af leiðandi af áhuga. Annars nýtist starfsnámið hvorki fyrir starfsmenn eða fyrirtæki. Skiptar skoðanir eru á framboði starfsnáms, meðal annars kom fram að skortur væri á aðgengi starfsmenntunar á sumum stöðum á landinu og auglýsa þyrfti betur það starfsnám sem í boði er bæði gagnvart starfsfólki og fyrirtækjum. Lítið samræmi virðist vera í uppbyggingu náms milli skóla og fræðsluaðila. Námsframboð er svolítið tilviljunarkennt milli aðila, það vantar heildstæðara nám þar sem tekið er miða af öllum þáttum atvinnugreinanna.

Taka þarf meira tillit til bakgrunns fólks í starfsnámi og uppbyggingu starfsnáms. Sem dæmi virðist vera þörf á grunnþjálfun fyrir starfsmenn í þjónustu. Til dæmis mætti bjóða óformlega starfmenntun með styttri og sérhæfðari námskeiðum í almennum þjónustustörfum fyrir byrjendur og sumarstarfsmenn. Þannig væri hægt að efla starfshæfni fólks með enga formlega menntun til að mæta þörfum fyrirtækja og ákveðinna starfa innan þessara atvinnugreina. Mikið af því starfsnám sem í boði er hentar frekar einstaklingum sem hafa einhverja starfsreynslu. Sem dæmi er það starfsnám sem boðið er í ferðamálafræðum og verslun hentugra fyrir starfsmenn með einhverja reynslu í starfi. Það mætti færa starfsmenntun að einhverju leyti meira inn í framhaldskólana til að ná til yngra fólks og efla símenntunarmiðstöðvarnar í styttri grunnnámskeiðum. Að sama skapi virðist vera skortur á tengingu milli skóla og atvinnulífs. Tengja þarf starfsnámið meira inn á starfsvettvang nemenda og virkja fyrirtækin til þátttöku í námi starfsmanna og uppbyggingu náms í þessum atvinnugreinum svo að raunverulegur ávinningur náist.

## 6 Staða og úrbætur

Ljóst er af niðurstöðum rannsóknarinnar að það starfsnám sem nú er í boði fyrir starfsmenn verslana og ferðaþjónustu hefur skilað ávinningi fyrir þá sem hafa sótt námið og fyrirtækin sem þeir starfa hjá. Meirihluti þátttakenda í starfsnáminu hefur fengið framgang í starfi og launahækkun í kjölfar námsins. Enn skýrari er ávinningurinn þegar horft er til ánægju í starfi eftir námið og flestir töldu námið hefði staðist væntingar sínar.

Sömuleiðis töldu stjórnendur fyrirtækja að starfsnámið skilaði þeim hæfari starfsmönnum þó ýmsar ábendingar hafi komið fram um endurbætur sem þyrfti að gera, sérstaklega varðandi vinnustaðapjálfun og frekari aðlögun að hverjum vinnustað.

Fram kom að skortur er á samfellu í starfsnámi fyrir fólk í verslun og þjónustugreinum. Þannig er, svo dæmi sé tekið, töluverður munur á viðurkenndu iðnnámi og starfsnámi sem býðst starfsmönnum í þjónustustörfum eins og verslun og ferðaþjónustu. Starfsnámið sem var til skoðunar í þessari rannsókn er kennt í framhaldsskólum, símenntunarmiðstöðvum og háskólum. Engar beinar tengingar eru milli þessa námsframboðs. Þá býðst þeim sem stunda starfsnám fyrir verslunar og ferðaþjónustugreinar engin fagréttindi að námi loknu.

Leitað var svara við því í viðtölum hvort æskilegt væri að koma á kjarasamningsbundnum launahækkunum til handa verslunarfólki og starfsmanna ferðaþjónustu sem lokið hafa starfsnámi. Skiptar skoðanir voru á því. Rökin með því fyrirkomulagi eru þau að þar með væri verið að umbuna þeim sem hafa sótt sér sérþekkingar á starfsgreininni. Rökin gegn því að launatengja starfsnámið voru þau að hugsanlega sæktu starfsmenn námið eingöngu til þess að afla hærri launa án þess að leggja á sig að tileinka sér aukna kunnáttu. Auk þess var bent á að venjulega væru raunveruleg laun mun hærri en kjarasamningar segðu til um.

Í rannsókninni kom fram í viðtölum og rýnihóp að starfsmannavelta væri mikil í verslunum og það stæði starfsmenntun fyrir þrifum. Starfsmenn verslana líta ekki á starf sitt sem framtíðarstarf og sækja sér því ekki menntunar í faginu. Þá dregur mikil

starfsmannavelta úr vilja eigendur verslana til að kosta miklu til í menntun starfsmanna sem oft staldra stutt við í starfi.

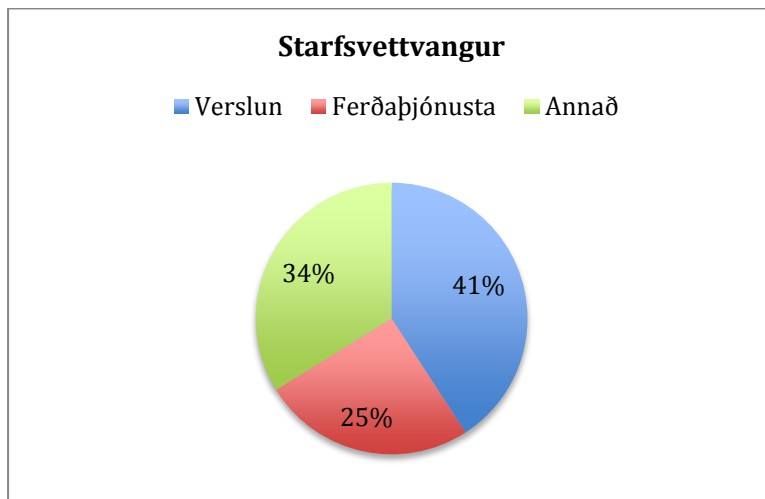
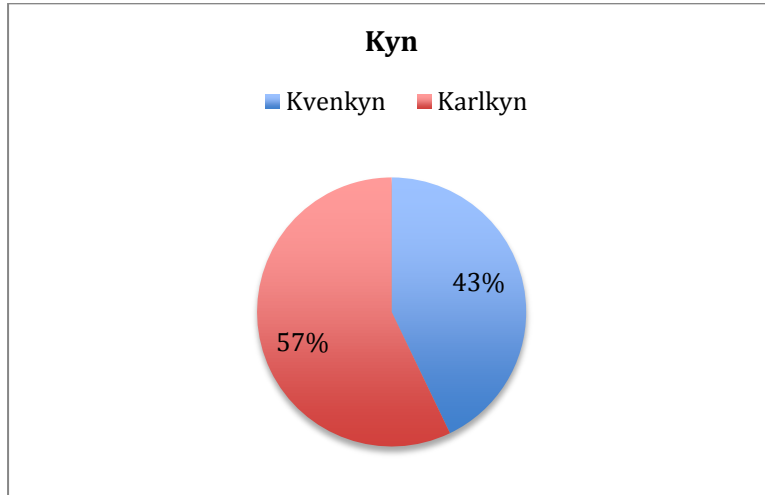
Þrátt fyrir litla formfestu í starfsnámi fyrir verslunar- og ferðaþjónustugreinar, í samanburði við starfsnám fyrir löggildar starfsgreinar, þá er ljóst að bæði stjórnendur og starfsmenn telja að töluverður ávinningur hafi orðið með tilkomu námsins. En betur má ef duga skal. Það er mat skýrsluhöfunda að koma þurfi á meiri formfestu í starfsnám fyrir verslanir og ferðaþjónustu. Á þann hátt verði nám í þessum greinum eftirsóttara, betur lagað að þörfum atvinnulífsins og réttindi sem slíkt nám veitir verði gagnsærra og hljóti sama skilning allra hlutaðeigandi; starfsmanna, vinnuveitenda og menntayfirvalda.

Fyrsta skref í átt til þess að starfsnám fyrir þessar greinar nái sterkari fótfestu kann að vera að aðilar vinnumarkaðarins, samtök launþega og vinnuveitenda, semji um hærri laun eða aðrar kjarabætur til þeirra sem hafi sótt viðurkennt starfsnám líkt og gert er meðal löggildra starfsgreina eins og iðngreina. Líklegt er að slíkt verði mikilvægur hvati fyrir starfsmenn til að sækja sér námið og vinnuveitendur fái um leið meiri aðkomu að mótun námsins.

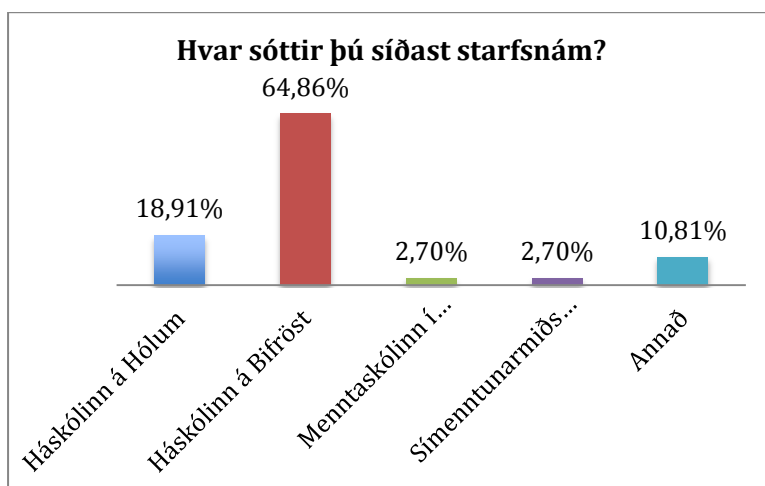
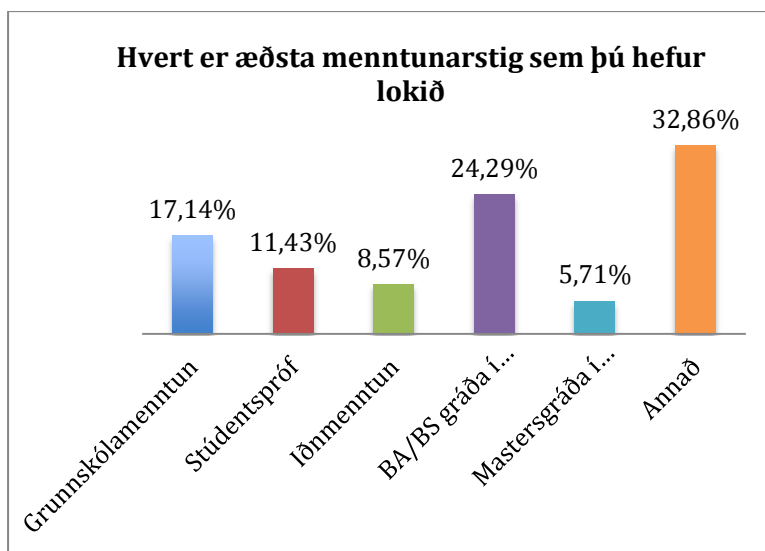
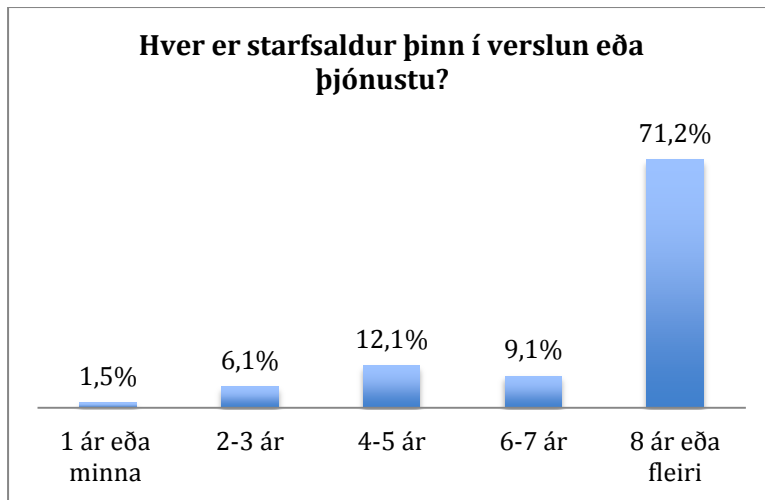
Önnur mikilvæg ástæða fyrir því að hvetja fleiri ófaglærða starfsmenn í verslun og ferðaþjónustu til að sækja sér starfsnám, og ekki hefur verið fjallað um hér, er að það gætu orðið fyrstu skref nemenda til áframhaldandi náms. Margir þeirra ófaglærðu starfsmanna sem í þessum greinum starfa hafa hætt framhaldsnámi. Viðurkennt og formfast starfsnám gæti veitt þessum starfsmönnum annað tækifæri til að ljúka framhaldsmenntun.

## 7 Viðauki

### 7.1 Niðurstöður viðhorfskönnunar nemenda í verslun og ferðapjónustu

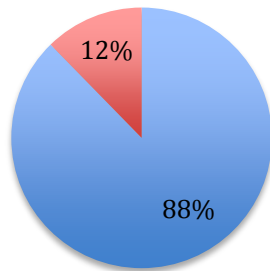






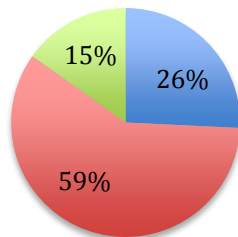
### Ertu í starfi í dag?

■ Já ■ Nei

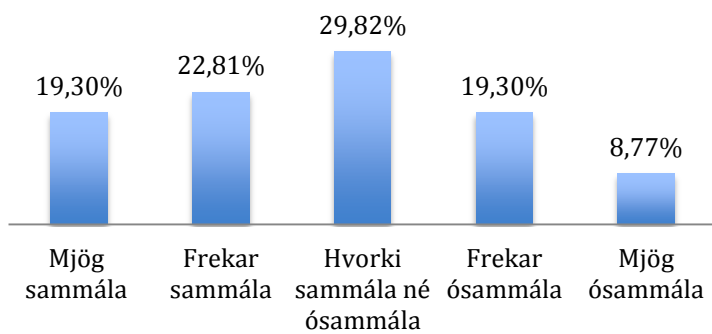


### Gerir starfið eða vinnuveitandi þinn kröfur um sérstaka menntun?

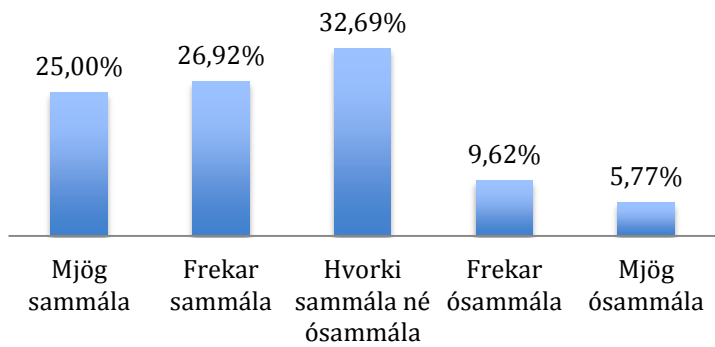
■ Já ■ Nei ■ Veit ekki



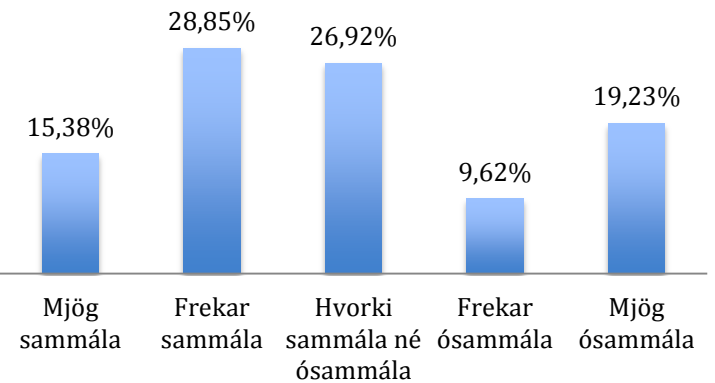
### Starfsmenn á mínum vinnustað eru hvattir af vinnuveitanda til að sækja sér menntun sem tengist starfinu



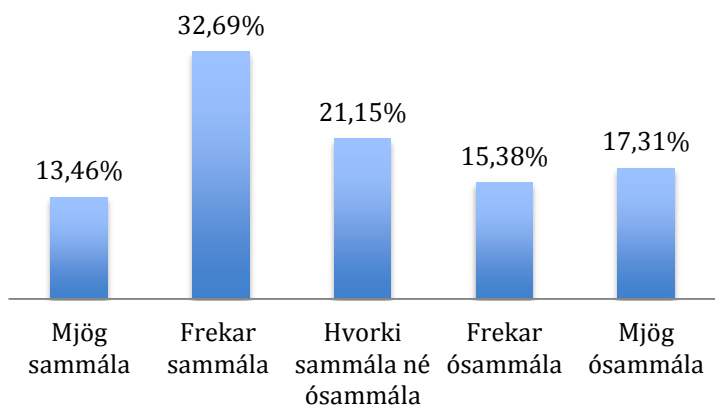
**Starfsmenn á mínum vinnustað fá stuðning frá vinnuveitanda á meðan á starfsnámi stendur**

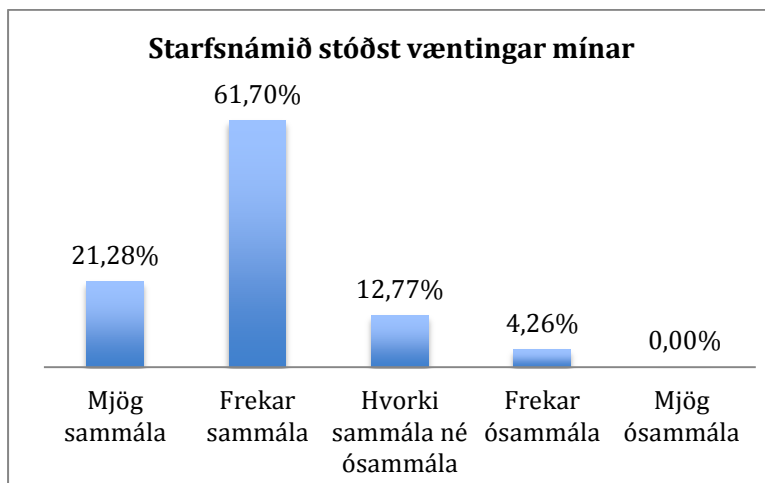
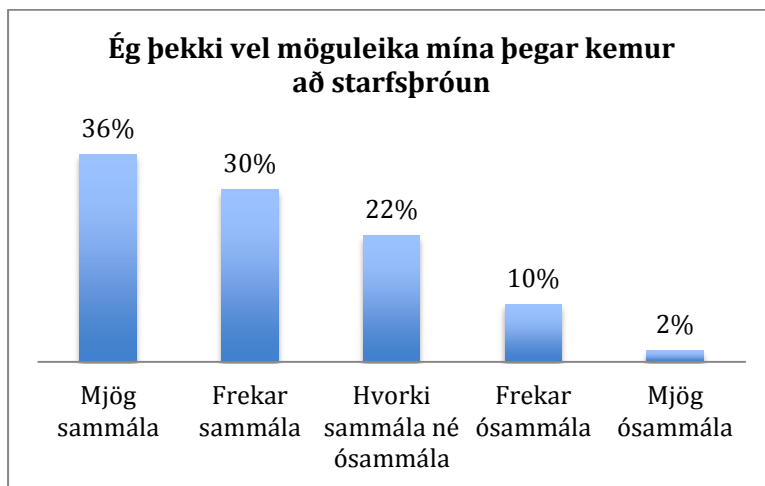
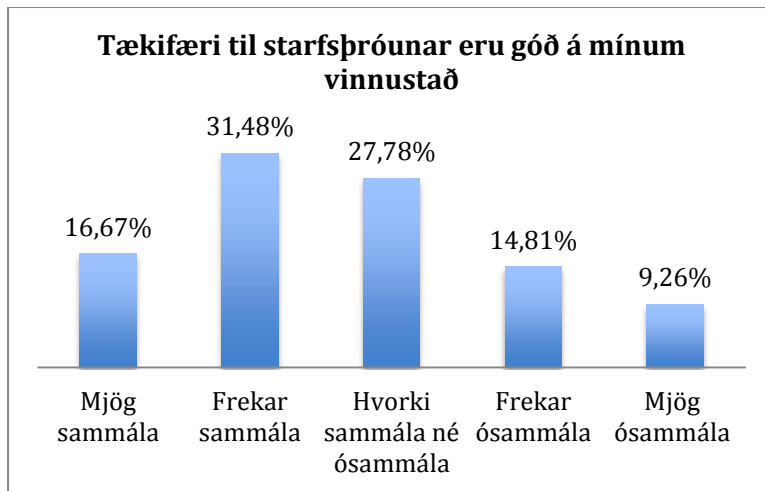


**Mitt starfsnám skilaði mér stöðuhækkun**

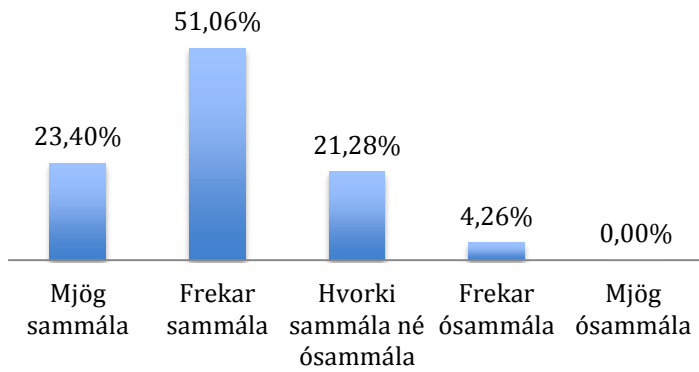


**Mitt starfsnám skilaði mér hærri launum**

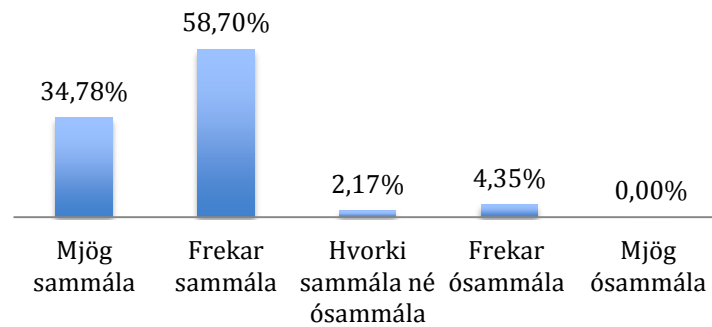




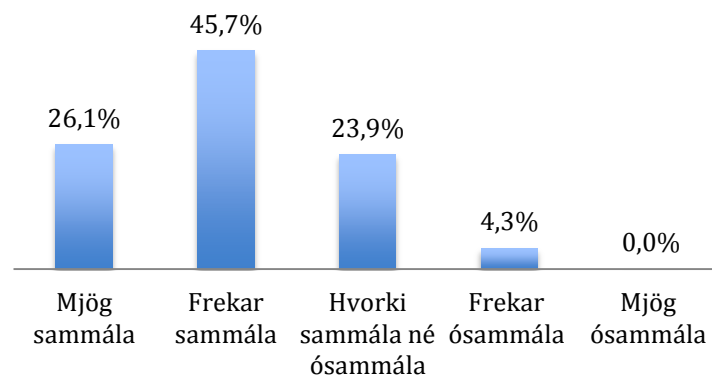
### Starfsnámið jók ánægju mína í starfi



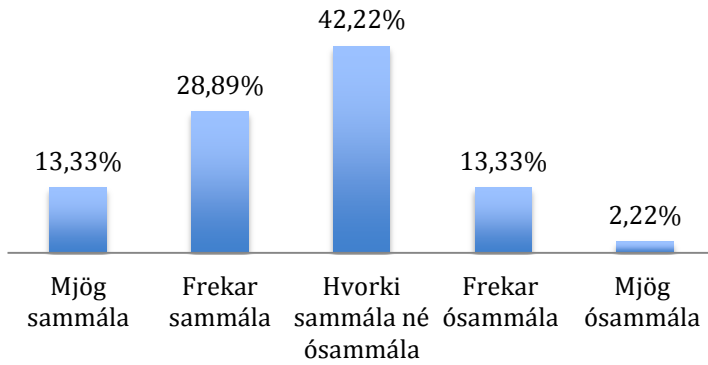
### Starfsnámið hafði góð áhrif á sjálfstraust í starfi



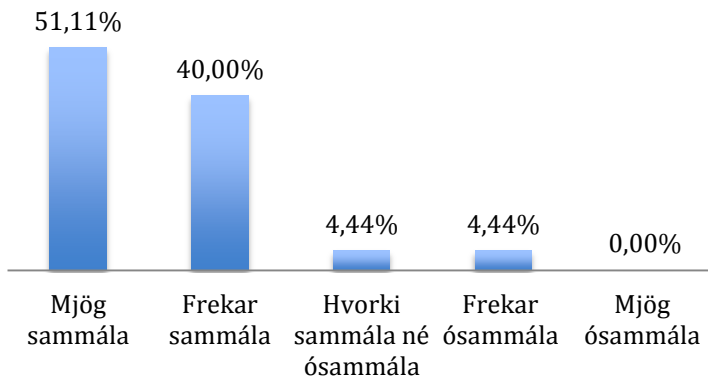
### Starfsnámið hafði góð áhrif á líðan mína í starfi



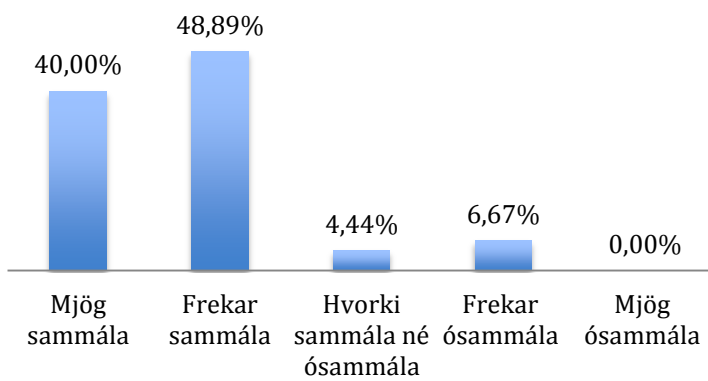
**Starfsnámið hafði góð áhrif á sjálfstraust í einkalífi**

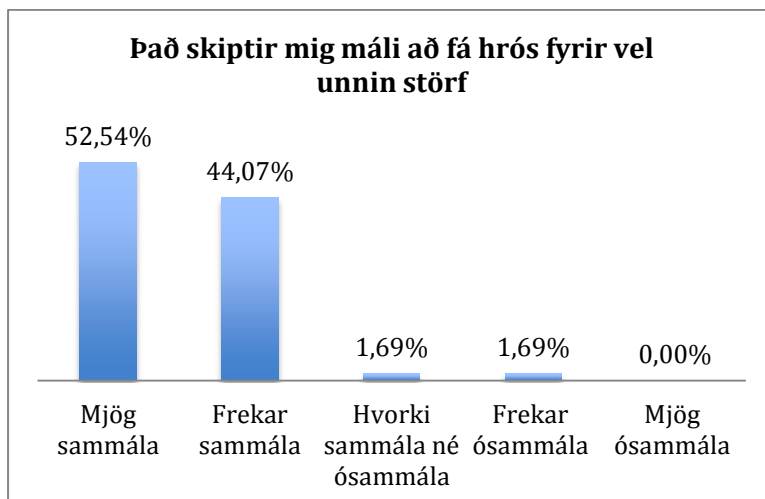
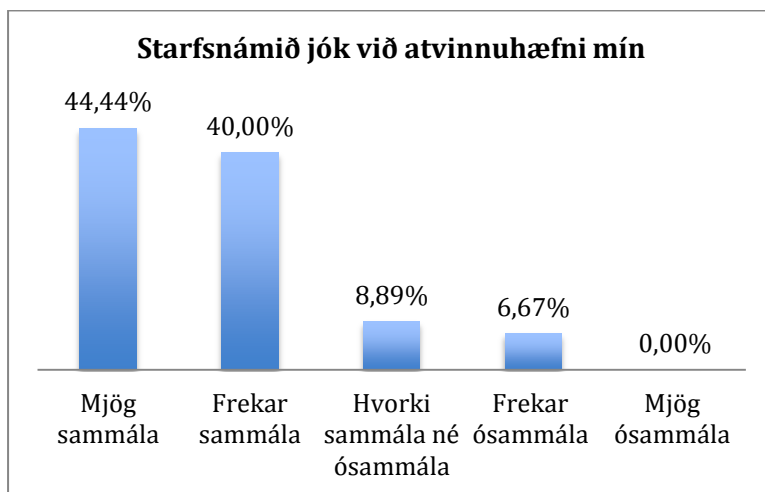
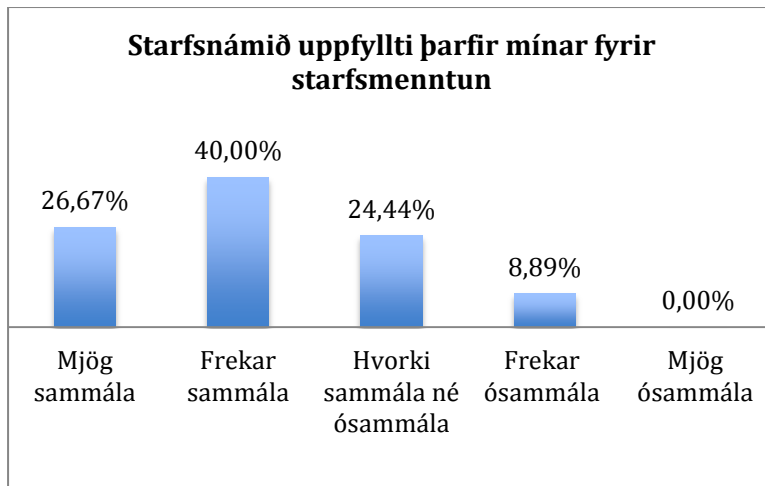


**Starfsnámið bætti við þekkingu mína**

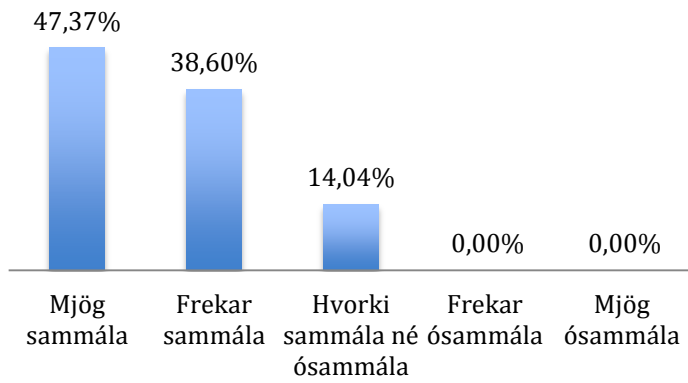


**Starfsnámið bætti við færni mína í starfi**

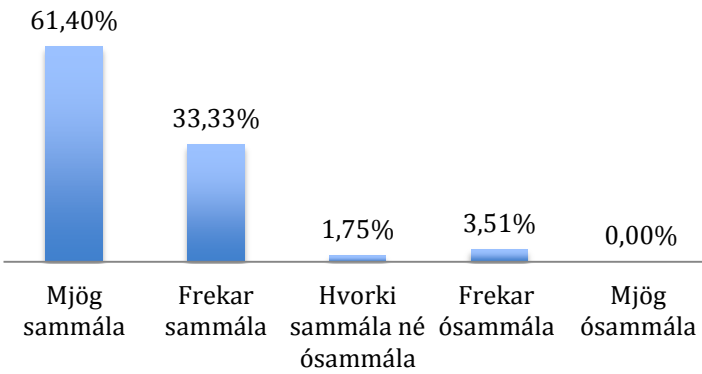




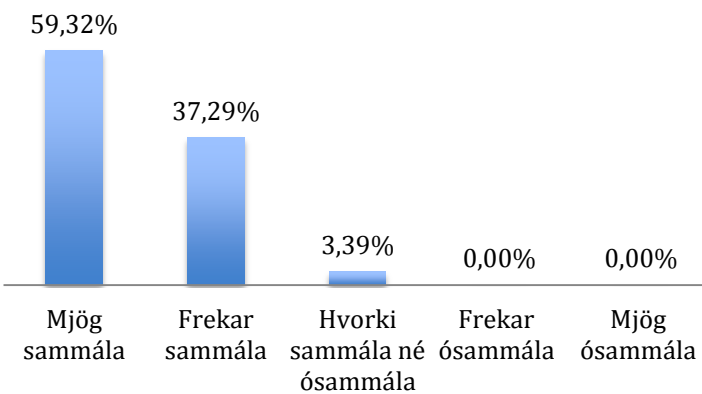
### Það skiptir mig máli að fá stöðuhækkun



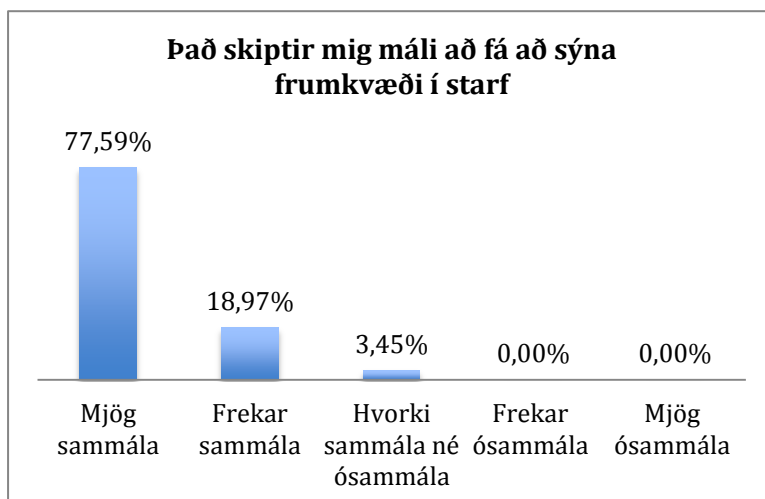
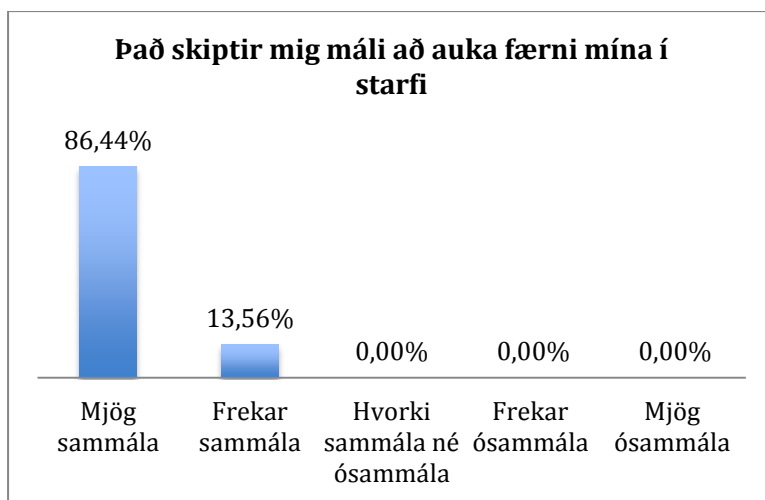
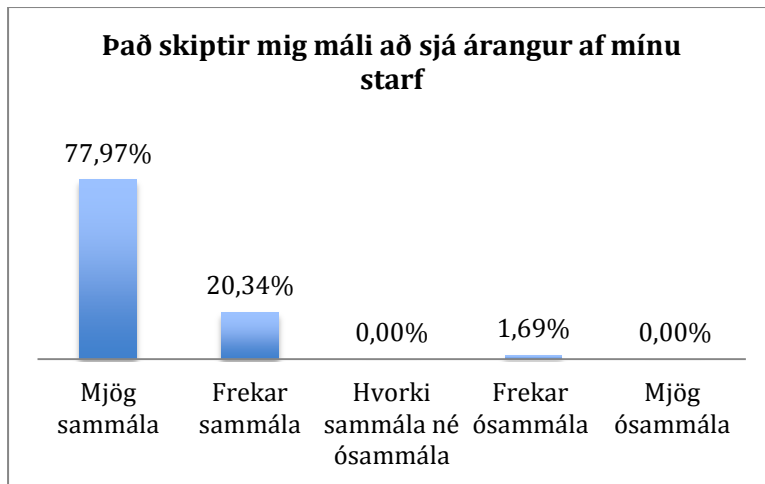
### Tryggð við fyrirtækið sem ég vinn hjá er mikilvæg

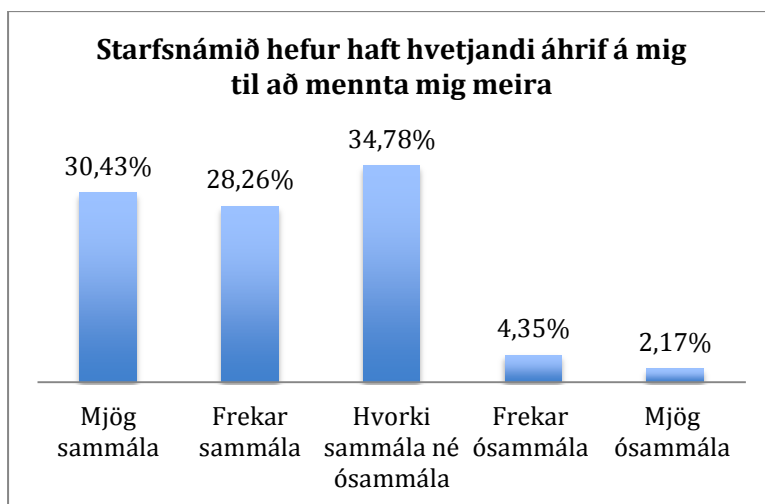
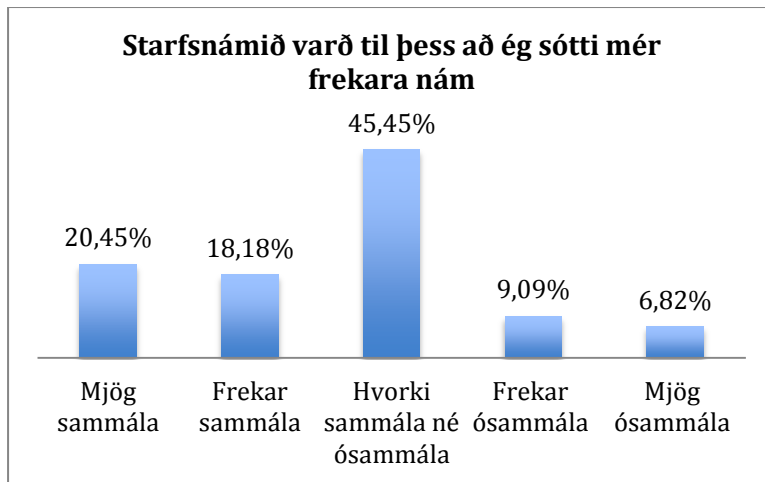


### Þróun í starfi skiptir mig máli









Í lok könnunarinnar voru þátttakendur spurðir opinnar spurningar um hvaða ávinning þeir töldu að starfsmenntunin hefði veitt þeim og helstu svörin voru eftirfarandi:

- *opnaði meiri sýn á starfið.*
- *Varð betri starfsmaður og jók möguleika mína til þess að vaxa innan fyrirtækisins*
- *Aukin lífsgæði, skilningur og víðsýni á svo margan hátt*
- *Gerði mig hæfari í starf og stöðuhækkun. Sjálfstraust jókst, ég varð færari í að takast á við verkefni.*
- *Aukin ánægja í starfi, hærri laun og að geta leiðbeint fólki betur*
- *skilaði mér stöðuhækkun þar sem ég var að vinna á meðan náminu stóð*
- *Ég gat tekist á hendur meira krefjandi verkefni*
- *Meiri færni til starfa. Vel upplýst og sterkur skilningur á starfinu.*

- *Leitaði nýrra miða og breytti um starfsvettvang*
- *Gaf góða innsýn í ferðamennsku*
- *Fékk störf við hæfi*
- *Aukið sjálfstraust, þekking og víðsýni.*
- *Starfsnámið hafði ágætis áhrif hvað varðar þekkingu og sjálfstraust.*
- *Betur hæfur til að takast á við óundurbúin erfið verkefni.*
- *Aukin þekking innan tiltekins vettvangs.*
- *Mannleg samskipti og vellíðan í starfi.*
- *Skilning og hæfni jókst í starfi*
- *Meiri víðsýni, og gott tengslanet myndaðist.*
- *Enginn ávinningur, mesta tímasóun sem ég hef lent í*
- *Var ungur sem verslunarstjóri í matvöruverslun og það var mjög gott fyrir mig að sjá það hlutina frá öðru sjónarhorni.*
- *Ávinningurinn er sá að ég leitaði nýrra miða bæði í starfi og menntun.*
- *Að fjölga verkfærum í verkfærakistuna og hugsa út fyrir þæginda boxið mitt.*
- *Aukið sjálfstraust í starfi til að fara fram á ég yrði metin að verðleika mínum*
- *Aukið sjálfstraust í starfi og aukin starfsánægja*
- *Erfið spurning. ég hafði starfað í verslun í mörg ár þegar ég fór á Bifröst. Mjög mikið af þessu vissi maður*
- *Fyrst og fremst aukinn þekking. Starfsnámið gerði mig að sterkari starfsmanni sem ég tel að bæði fyrirtækið og ég nutum góðs af.*
- *Aukið sjálfstæði, aukinn skilningur, aukið sjálfstraust. Færði mig nær því sem var að gerast á markaði og námi.*
- *Meiri möguleiki til að fá störf þar sem reynslu, þekkingar og menntunar er krafist.*
- *Ég er mun færari í þeim verkum sem ég vinn í minni vinnu*
- *Gerði mér kleift að skipta um starfsvettvang. Aukin atvinnuhæfni.*
- *Betri kunnátta og að ég gerði mig meira grein fyrir því hvað er mikilvægt að mennta sig í ákveðinni atvinnugrein*
- *Fékk hæfni og færni að halda áfram í námi*
- *Ekki svo mikill*
- *Ég öðlaðist mikla reynslu og betri skilning og innsýn inn í atvinnugreinina.*

- *Betri tengsl við ákveðna þætti starfs míns. Aukin tengslamyndun við aðra sem starfa í sömu grein og betri sýn á framtíðaráætlun vegna frekari starfa tengt náminu. Betri laun, og meira virði sem starfskraftur.*

## 7.2 Viðtalsrammi

*Hver hefur ávinningur af starfsmenntun starfsfólks fyrirtækisins verið?*

1. *Segðu mér aðeins frá sjálfum þér, menntun, hvencær hófstu störf ? o.s. frv.*
2. Er það stefna hjá fyrirtækinu að starfsfólk sæki sér starfsmenntun?
3. Hverjir geta sótt sér slíka menntun ?
4. Hvar er það fólk menntað?
5. Eru gerðar kröfur um menntun í starfsauglýsingum?
6. Er nóg framboð?
7. Hver er hvati fyrirtækisins til þess að starfsfólk sæki sér starfsmenntun ?
8. Hefur fyrirtækið séð ávinning af þeirri menntun sem starfsfólk hefur fengið?
9. Hvernig ávinning, laun, framgang?
10. Er starfsfólkið hæfara?
11. Hefur það verið mælt?



**Rannsóknin er styrkt af  
Próunarsjóði framhaldsfræðslu**



**RANNSÓKNASETUR  
VERSLUNARINNAR**

Háskólinn á Bifröst • 311 Borgarnesi • Sími 433 3000 • [www.rsv.bifrost.is](http://www.rsv.bifrost.is)