



Hæfnisetur
ferðapjónustunnar



Ársskýrsla 2019

Okkar bestu hliðar



Hlutverk Hæfniseturs ferðapjónustunnar

Að starfa á forsendum ferðapjónustunnar til að auka hæfni starfsfólks og þar með auka gæði, fagmennsku, starfsánægju og arðsemi greinarinnar.

Að greina fræðsluþarfir, móta leiðir, auka samvinnu um fræðslu og koma henni á framfæri til fræðsluaðila og fyrirtækja.

Að fá fræðsluaðila til að standa fyrir mælanlegri og árangursmiðaðri fræðslu í samræmi við þarfir greinarinnar.

Mars 2020

Útgefandi: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

Ritstjórn: Jóna Valborg Árnadóttir

Hönnun og uppsetning: Tómas Bolli Hafþórsson

Verkefnið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins

Ávarp framkvæmdastjóra



Hæfnisetur ferðapjónustunnar var sett á stofn síðla árs 2017 á grundvelli skýrslu Stjórnstöðvar ferðamála, Fjárfestum í hæfni starfsmanna. Markmið Hæfnisets ferðapjónustunnar er að auka framleiðni og gæði í ferðapjónustu sem og starfsánægju og fagmennsku starfsfólks, einkum framlínustarfsmanna og millistjórnenda í þessari stærstu atvinnugrein þjóðarinnar. Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið kostar verkefnið, sem er tíma- bundið. Verkefnið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnu- lífsins ehf. (FA) sem er í eigu aðila vinnumarkaðarins.

Hæfnisetrið hefur á þessum tveimur árum náð að festa sig í sessi sem ráðgjafar- og þróunarsetur á sviði fræðslu í ferðapjónustu. Hæfnisetrið býður ekki upp á námskeið en ráðleggur og þróar fræðslu fyrir fyrirtæki í ferðapjónustu í samvinnu við þrautreynda og viðurkennda fræðsluaðila.

Verkefni Hæfnisetsins hafa verið á tveimur verkefna- sviðum, sem þó tengjast með ýmsum hætti. Í fyrsta lagi hefur Hæfnisetrið unnið að verkefninu Fræðsla í ferðapjónustu sem miðar að því að auka hæfni starfsmanna í greininni með ýmsum hætti, í samvinnu við viðurkennda fræðsluaðila. Í verkefninu er lögð áhersla á fyrirfram skilgreint ferli með greiningu á fræðslupörfum, fræðsluáætlun og framkvæmd fræðslu á skilvirkan hátt, á vegum fræðsluaðila. Gerðar eru árangursmælingar þar sem áhrif fræðslunnar eru metin á arðsemi, starfsánægju og fleira. Seinni hluta árs 2019 fóru fyrstu tölur um áhrif fræðslu á rekstur ferðapjónustufyrirtækja að birtast og voru þær mjög hvetjandi fyrir starf okkar í Hæfnisetrinu. Í tengslum við verkefnið var unnið að útgáfu stafrænna verkfæra í fræðslu, til dæmis fagorða-

lista ferðapjónustunnar til að auðvelda samskipti milli starfsmanna með ólík móðurmál í farteskinu. Hæfnisetrið hlaut verðlaun Íslenskrar málnefndar á árinu fyrir fagorðalistann.

Í öðru lagi hefur Hæfnisetrið lagt mikla vinnu í að ná fram viðhorfum og skoðunum ferðapjónustunnar um nám í formlega skólakerfinu í því skyni að hafa áhrif á námsframboð menntakerfisins til handa greininni. Á árinu gaf Hæfnisetrið út skýrsluna Hæfni er grunnur að gæðum, þar sem gerð er grein fyrir áherslum greinarinnar í námsframboði menntakerfisins. Rúmlega 100 manns tóku þátt í gerð skýrslunnar, frá fyrirtækjum, ýmsum fræðsluaðilum, skólakerfinu og stjórnsýslunni. Ráðherrar ferðamála og menntamála skrifuðu ávarpsorð í skýrsluna þar sem farið var lofsamlegum orðum um framtakið og sömu ráðherrar fluttu ávörp á útgáfufundi skýrslunnar. Síðla árs 2019 leiddi Hæfnisetrið fyrstu aðgerðir í verkefninu sem miða að því að bjóða heilsteyppt nám í ferðapjónustu, með þátttöku fræðsluaðila á öllum skólastigum, frá framhaldsfræðslu til háskólastigsins.

Í heimsóknum okkar til fyrirtækja, stjórnvalda, skóla og fræðsluaðila höfum við alls staðar fengið góðar mót- tókur. Það er okkar góða veganesti á ferðalaginu og gerir starf okkar gefandi, fjölbreytt og spennandi. Ég vil, fyrir hönd samstarfsmanna minna í Hæfnisetrinu, færa öllum okkar samstarfsaðilum bestu þakkir fyrir samstarfið á árinu 2019.

Sveinn Aðalsteinsson
framkvæmdastjóri

Fjöldi funda og viðburða einkenndu starf Hæfnisetsins árið 2019. Starfið er unnið á forsendum ferðapjónustunnar, því er samtal og samráð við atvinnulífið, ferðapjónustufyrirtækin, fræðsluaðila, stjórnvöld og opinbera aðila afar mikilvægt. Hér er stiklað á stóru yfir starfsemina á árinu.

1. febrúar

Fagorðalisti ferðapjónustunnar kemur út

7. febrúar

Hæfnisetrið fundar með fræðsluaðilum og starfsmenntasjóðum

14. febrúar

Menntadagur atvinnulífsins, Hæfnisetrið kynnir fagorðalistann

14. febrúar

Þekkingarnet Þingeyinga og Hæfnisetrið gera með sér samstarfssamning

26. febrúar

Hæfnisetrið kynnt á fundi NVL-nets um hæfnipróun í atvinnulífinu í Helsinki

28. febrúar

Hæfnisetrið kynnt á fundi tengiliða NVL í Reykjavík

8. apríl

Viðtal við menntamálaráðherra á Bylgjunni, rætt um fagorðalista ferðapjónustunnar

8. apríl

Hæfnisetrið tekur þátt í samhringingi ferðapjónustuaðila á Snæfellsnesi

1. júní

Hæfnisetrið og Stefna endurnýja samning um Veistu smáforritið

17. júní

Mannlíf birtir grein: Hæfni er grunnur að gæðum

22. júní

Hæfnisetrið og Svæðisgarðurinn á Snæfellsnesi skrifa undir samning um notkun á Veistu smáforritinu

24. júní

Ný vefsíða Hæfnisetsins fer í loftið

24. júní

Skýrslan um formlegt nám í ferðapjónustu kemur út: Hæfni er grunnur að gæðum

FEBRÚAR

APRÍL

JÚNÍ

JANÚAR

9. janúar

Höldur semur við Hæfnisetrið um notkun á Veistu smáforritinu

17. janúar

Mannamót markaðsstofa landshlutanna, Hæfnisetrið er á staðnum

31. janúar

Menntamorgunn ferðapjónustunnar, íslenskan gerð að umfjöllunarefni

MARS

5. mars

Símenntunarmiðstöðin á Vesturlandi og Hæfnisetrið gera með sér samstarfssamning

13. mars

Menntamorgunn ferðapjónustunnar haldinn á Akureyri

14. mars

Starfsemi Hæfnisetsins kynnt á aðalfundi SAF

15. mars

Ársskýrsla Hæfnisetsins kemur út

19. mars

Ferðamálaráðherra og menntamálaráðherra koma saman að kynningu á fagorðalista ferðapjónustunnar

19. mars

Umfjöllun á 640.is: Hæfnisetur ferðapjónustunnar á ferð um Norðurland

21. mars

Fréttablaðið birtir grein: Fagorðalisti ferðapjónustunnar

28. mars

Menntamálaráðherra fagnar útgáfu fagorðalistans í pistli í Morgunblaðinu: Orðin okkar á íslensku

MAÍ

15. maí

Heilsdags vinnufundur stýrihópsins í Hveragerði

17. maí

Þrjú ný myndbönd frumsýnd, stjórnendur segja frá reynslu sinni af þátttöku í verkefninu Fræðsla í ferðapjónustu

20. maí

Skýrslan Hæfni er grunnur að gæðum, innlegg í mótun mennta- og hæfnistefnu ferðapjónustunnar kynnt

20. maí

Vinnufundur með fræðsluaðilum

20. maí

Ferðamálaráðherra og verkefnastjóri Hæfnisetsins í viðtali í Speglinum á RÚV, rætt um skýrsluna





Undirbúningur kynningaráætlunar um skýrsluna frá og með haustinu

4. september

Verkefnastjóri Hæfnisetsins í viðtali á Bylgjunni

26. september

Fagorðalisti ferðapjónustunnar hlýtur viðurkenningu Íslenskrar málnefndar

5. nóvember

Indverski sendiherrann, T. Armstrong Changsan, heimsækir Hæfnisetrið

7. nóvember

Starfsemin kynnt fyrir atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu

6.-7. nóvember

Námskeið fyrir verkefnastjóra í verkefninu Fræðsla í ferðapjónustu

15. nóvember

Hæfnisetrið kynnt fyrir NVL-neti um hæfni leiðbeinenda í Kaupmannahöfn

19. nóvember

Skýrslan kynnt fyrir Menntamálastofnun

21. nóvember

Súpufundur Markaðsstofu Suðurlands

26. nóvember

Súpufundur Markaðsstofu Suðurlands

27. nóvember

Fundur um klasasamstarf á Suðurnesjum

JÚLÍ

SEPTEMBER

NÓVEMBER

ÁGÚST

14. ágúst

Nýtt verkfæri í verkfærakistuna kemur út, Fiskabúrið

30. ágúst

Skýrslan um formlegt nám í ferðapjónustu send í pósti til kynningar, samtals 120 eintök



OKTÓBER

2. október

Hæfnisetrið kynnir starfsemi sína á Ferðapjónustudeginum í Hörpu

4. október

Málstofa NVL og FA/Hæfnisetsins um arðsemi menntunar í Húsi atvinnulífsins

8. október

Skýrslan kynnt fyrir Starfsgreinaráði matvæla, veitinga- og ferðapjónustugreina

15. október

RM ráðgjöf og Hæfnisetrið gera með sér samstarfssamning

22. október

Starfsemin kynnt fyrir Ferðamálastofu

24. október

Nýtt myndband kemur út: Fræðsla í ferðapjónustu

24. október

Menntamorgunn ferðapjónustunnar, áhersla á millistjórnendur og stjórnendafræðslu

25. október

Skýrslan kynnt fyrir mennta- og menningarmálaráðuneytinu

DESEMBER

19. desember

Fundað með mennta- og menningarmálaráðuneytinu og Menntamálastofnun um aðgerðir í framhaldi af útgáfu skýrslunnar: Hæfni er grunnur að gæðum





Hæfnisetur ferðapjónustunnar

Hæfnisetur ferðapjónustunnar er samstarfsverkefni aðila vinnumarkaðarins, fræðsluaðila og stjórnvalda um heildstæðar lausnir og úrbætur til að auka hæfni og fagmennsku starfsfólks í ferðapjónustu á Íslandi.

Hlutverk Hæfnisetursins er að bjóða fyrirtækjum upp á kortlagningu á þörfum fyrir fræðslu í samstarfi við fræðsluaðila, ráðleggja fræðsluaðilum um fræðsluaðferðir og markaðssetningu fræðslu, leggja til námsefni, þar á meðal rafræna fræðslu, og þróa aðferðir við að meta árangur af fræðslu á rekstur og starfsánægju í fyrirtækjum. Þá hefur Hæfnisetrinu verið falið af aðilum vinnumarkaðarins að koma með tillögur að stefnu fyrir formlegt nám í ferðapjónustu. Hæfnisetrið starfar á forsendum ferðapjónustunnar og í samvinnu við hagaðila.

Meginverkefni Hæfnisetursins:

1. Koma á tengslum fræðsluaðila og fyrirtækja í verkefninu Fræðsla í ferðapjónustu
2. Þróa stafræn verkfæri til að nota í fræðslu
3. Meta þarfir ferðapjónustunnar fyrir breytt eða nýtt nám í formlega skólakerfinu

Starfsfólk Hæfnisetursins

Haukur Harðarson
Hildur Hrönn Oddsdóttir
Jóna Valborg Árnadóttir
Sigrún Kristín Magnúsdóttir
Sveinn Aðalsteinsson
Valdís Anna Steingrimsdóttir

Stýrihópur og fagráð Hæfnisetursins

Hlutverk stýrihóps er meðal annars að móta stefnu og forgangsraða verkefnum, greiða fyrir tengingum við hagaðila, fyrirtæki, stéttarfélög, formlega skólakerfið, ráðuneyti, og meta afurðir með reglubundnum hætti. Í stýrihópi sitja 6 fulltrúar tilnefndir af SAF, ASÍ, Ferðamálastofu auk ráðuneyta ferðamála, atvinnuvega og nýsköpunar og mennta og menningar.

Fulltrúar í stýrihópi sitja einnig í fagráði en auk þeirra eru fulltrúar fyrirtækja, háskóla, framhaldsskóla, stéttarfélaga og Kvasis. Hlutverk fagráðsins er að benda á þarfir fyrir fræðslu og heppilegar aðferðir við framkvæmd fræðslu, leggja fram tillögur um fræðslu og þjálfun og meta afurðir sem Hæfnisetrið þróar í samvinnu við fræðsluaðila. Starfsfólk Hæfnisetursins situr bæði fundi stýrihóps og fagráðs.

Í stýrihópi sitja:

María Guðmundsdóttir formaður
(SAF – Samtök ferðapjónustunnar)

Anna Katrín Einarsdóttir meðstjórnandi
(Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið)

Hulda Anna Arnljótsdóttir meðstjórnandi
(Mennta- og menningarmálaráðuneytið)

Fríða Rós Valdimarsdóttir meðstjórnandi
(ASÍ – Alþýðusamband Íslands)

Elías Bj. Gíslason meðstjórnandi
(Ferðamálastofa)

Starfsemin í tölum

Í árslok var starfsfólk Hæfnisetursins 6 talsins í 4,2 stöðugildum að framkvæmdastjóra FA meðtöldum. Starfsfólk er ráðið til FA en sinnir störfum við Hæfnisetrið sem hluta af sinni starfsskyldu. Auk þess sinnir það öðrum verkefnum sem aðrir verkkaupar greiða fyrir. Helstu verkefni FA snúa að ráðgjöf og greiningu á þörf fyrir hæfni, námskráargerð, raunfærnimati og ráðgjöf um nám og störf.

Útgjöld í þkr.	2018	2019
Laun	39.974	49.715
Kynningarkostnaður	1.987	7.729
Aðstaða á Akureyri	657	406
Ferðakostnaður	2.080	738
Annar kostnaður	2.066	2.150
Samtals	46.764	60.738

Starfsemi Hæfnisetursins eftir árum 2017

Hvað: Stefnumótun

Áherslur: Hlutverk, leiðaval, samtal, möguleikar

2018

Hvað: Afurðir

Áherslur: Smíða, prófa, þróa

2019

Hvað: Afurðir

Áherslur: Sannreyna, breyta, kynna, tengja

2020

Hvað: Framtíð

Áherslur: Mat á árangri, farvegur til framtíðar



Framtíðarsýn ferðapjónustu til 2030

María Guðmundsdóttir,

fræðslustjóri SAF og

formaður stjórnar Hæfnisetursins

Stjórnvöld hafa í samstarfi við atvinnugreinina sett fram framtíðarsýn ferðapjónustu. Hún byggir á sjálfbærni og ferðapjónustu sem er arðsöm og samkeppnishæf en í sátt við land og þjóð. Til grundvallar þeim áherslum sem vinna á eftir eru settar fram fjórar undirstöður, þ.e. samhæfing, samgöngur, gæði og þekking. Starf Hæfniseturs ferðapjónustunnar er lykilverkefni í tveimur síðastnefndu þáttunum, enda stuðlar starf Hæfnisetursins að auknum gæðum í þjónustu við ferðamenn. Á vegum Hæfnisetursins hafa verið þróuð töl og aðferðir sem nýtast atvinnugreininni til að byggja upp nauðsynlega þekkingu, menntun og hæfni starfsfólks. Allt vinnur saman að markmiðinu um einstaka upplifun ferðamanna og jákvæð áhrif á nærsamfélag og ávinning heimamanna, framleiðni og þar með aukna samkeppnishæfni í atvinnugreininni.



Stýrihópur Hæfniseturs ferðapjónustunnar fundaði 10 sinnum á árinu, meðal annars á sérstökum vinnudögum þar sem verkefnin og stefnan framundan voru rædd.

Samstarfsaðilar

Fjölbreyttur hópur hagaðila og samstarfsaðila kemur að starfi Hæfniseturs ferðapjónustunnar. Samstarfsaðilar í verkefninu Fræðsla í ferðapjónustu eru fræðsluaðilar og starfsmenntasjóðir víða um land. Fræðsluaðilar, framhaldsskólar og háskólar koma að mótun formlegs náms í ferðapjónustu.



Verkefnastjóri gerir upp árið **Haukur Harðarson**

Rúm tvö ár eru liðin frá stofnun Hæfnisetsins. Á þeim tíma hefur Hæfnisetrið í samstarfi við fræðsluaðila farið í rúmlega 170 heimsóknir til fyrirtækja í ferðapjónustu í tengslum við verkefnið Fræðsla í ferðapjónustu. Niðurstöður af samtölum við stjórnendur þessara fyrirtækja sýna mikinn vilja þeirra til að efla gæði og bæta þjónustu við ferðamenn. Oft er hægt að komast langt á hyggjuvitinu í bland við reynslu. En eftir því sem fyrirtækin stækka og kröfur um þjónustustig aukast dugar hyggjuvitið skammt. Nauðsynlegt er að fræða og þjálfra starfsfólkið og stjórnendur eru í auknum mæli að átta sig á því.

Heimsóknir til fyrirtækja er tímafrekt og kostnaðarsamt verkefni en við sjáum að það skilar árangri. Frá upphafi hafa 94 samningar verið undirritaðir við fyrirtæki. Nú eru fyrstu mælingar um árangur fræðslu hjá einstökum fyrirtækjum komnar í hús. Með því að gera mælingu í upphafi fræðsluferils og aðra eftir að ferlinu lýkur, einu til tveimur árum síðar, má sjá hver árangurinn er. Hingað til sýna niðurstöður að fræðsla skilar árangri og hefur áhrif á arðsemi fyrirtækja og ánægju starfsfólks. Þessar staðreyndir eru mikilvægar fyrir markaðsstarf næstu ára. Mörg fyrirtæki hafa ekki sett fræðslu í forgang og þá þarf að fara fram samtal um hæfni starfsfólks og mikilvægi hennar fyrir rekstrarafkomuna. Áskorunin felst ekki síst í því að styðja fræðsluaðila sem eru ekki vanir beinu markaðsstarfi til fyrirtækja. En með því að festa vinnulag, skýra hlutverk hvers og eins, útbúa verk-

færi sem nýtast í ferlinu, þjálfa verkefnastjóra sem heim-sækja fyrirtækin og skilgreina árangursmarkmið verður verkefnið markvissara. Á árinu kom út fyrsta útgáfan af stafrænni handbók fyrir verkefnastjóra hjá fræðsluaðilum til að styðja við í ferlinu. Það styrkir framkvæmdina enn frekar.

Heimasíða Hæfnisetsins var endurskoðuð á fyrri hluta ársins, meðal annars til að gefa nýjum stafrænum verkfærum og öðrum nýjungum í starfsemi Hæfnisetsins meira vægi. Verkfærin í kistu Hæfnisetsins eru þróuð og prófuð í samstarfi við atvinnugreinina og ábendingar berast frá fyrirtækjum og fræðsluaðilum um hvernig þau reynast. Markmiðið er að fjölga verkfærunum en að sama skapi þarf að fjölga notendum, meðal annars í gegnum markaðs- og kynningarstarf.

Skýrslan Hæfni er grunnur að gæðum kom út í sumarbyrjun. Þar er að finna framtíðarsýn ferðapjónustunnar á uppbyggingu á menntun sem tengist greininni. Mikil vinna liggur að baki og var meginhluti skýrslunnar unninn af þeim sem vinna við og stýra ferðapjónustu, fræðsluaðilum, skólum og stéttarfélögum. Um haustið hófst síðan næsti kafli vinnunnar. Að koma þeirri sýn sem fram kemur í skýrslunni í framkvæmd og mun Hæfnisetrið leiða þá vinnu.

Ferlið við starfið frá upphafi Hæfnisetsins hefur verið afar lærdómsríkt. Við höfum ekki sett okkur neitt endamark, við stefnum ávallt áfram veginn.



Skor á Booking.com
fór úr 7.9 í 8.3 á innan
við sex mánuðum eftir
að markviss fræðsla
fór fram í fyrirtækinu.

Kristján Jóhann Kristjánsson,
hótelstjóri á Hótel Kletti

Ný verkefni í vinnslu

Þarfagreining fræðslu – endurbætt og gagnvirk verkfæri

Í samstarfi við Konsept auglýsingastofu vinnur Hæfnisetrið að því að auðvelda fyrirtækjum og fræðsluaðilum enn frekar greiningu á þörfum starfsmanna fyrir fræðslu. Um er að ræða gagnvirk verkfæri sem býður upp á rafræna lausn við smíði þarfagreiningar svo stjórnendur geta sjálfir búið til og aðlagð að sínum þörfum. Áætlað er að smíði rafrænu þarfagreiningarinnar ljúki á fyrsta ársfjórðungi 2020. Vefurinn er smíðaður með stuðningi fjögurra starfsmenntasjóða: Landsmenntar, Sambands stjórnendafélaga, Starfsafls og Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks.

Veistu smáforritið – tilraun með Svæðisgarðinum Snæfellsnesi

Svæðisgarðurinn Snæfellsnes vinnur með Hæfnisetrinu að nýtingu Veistu smáforritsins með því að útbúa spurningabanka um Svæðisgarðinn. Tilgangurinn er að fræða leiðsögumenn, starfsfólk upplýsingamiðstöðva og aðra um áhugaverða staði í garðinum. Með því að svara spurningunum geta notendur kannað þekkingu sína og lært meira um svæðið. Verkefnið er tímabundið til þriggja mánaða. Reynslan kemur til með að nýtast fleiri fyrirtækjum sem hyggjast nota forritið.

Klasasamstarf ferðapjónustufyrirtækja

80% af öllum ferðapjónustufyrirtækjum eru með 10 starfsmenn eða færri og fyrir þau getur verið kostnaðarsamt að koma á markvissri fræðslu og þjálfun. Klasasamstarf getur verið árangursrík leið fyrir þessi fyrirtæki. Á árinu hófst Hæfnisetrið handa við undirbúning þess að koma á fót nokkrum klösum fyrirtækja í ferðapjónustu. Markmiðið er að greina ávinning af klasasamstarfi, hvaða þættir þurfa að vera til staðar til að auka líkur á árangri ásamt því að setja upp líkan sem styður við framkvæmd. Búa á til kynningar efni fyrir stjórnendur fyrirtækja um hvaða möguleikar felast í klasasamstarfi og skrifa handbók fyrir fræðsluaðila. Starfsafl fræðslusjóður styrkir verkefnið.

Fagorðalisti ferðapjónustunnar hlýtur viðurkenningu

Íslensk málnefnd veitti Hæfnisetri ferðapjónustunnar og Samtökum ferðapjónustunnar (SAF) viðurkenningu fyrir fagorðalista ferðapjónustunnar, stafrænt verkfæri á heimasíðu Hæfnisetsins. Fagorðalistanum er ætlað að auðvelda samskipti á vinnustað og auka íslenskan orðaforða starfsfólks. Sveinn Aðalsteinsson, framkvæmdastjóri FA og Hæfnisets ferðapjónustunnar, og María Guðmundsdóttir, fræðslustjóri SAF og formaður stjórnar Hæfnisetsins, veittu viðurkenningunni viðtöku.



Árangursríkt klasasamstarf

Á árinu lauk klasaverkefni sem unnið var í samstarfi við SÍMEY á Akureyri og Ferðamálafélag Eyjafjarðar, styrkt af Fræðslusjóði. Alls voru 26 fyrirtæki í klasanum, allt fyrirtæki í ferðapjónustu og margir einyrkjar. Þörf þessara fyrirtækja fyrir starfsþróun var mikil og tækifærin fyrir hendi til að efla fyrirtækin og auka gæði. Mat fyrirtækjanna á samstarfinu og hvað hefði áunnist var jákvætt. Að verkefninu loknu var ákveðið að skrifa undir áframhaldandi samstarf um fræðslu og þjálfun við Hæfnisetrið og SÍMEY.



Verkfæri fyrir fræðslu

Á heimasíðu Hæfnisetsursins má finna fjölbreytt verkfæri fyrir stjórnendur til að auðvelda þeim að koma á fræðslu innan fyrirtækja og ýmsa mælikvarða til að meta árangurinn af henni. Efnid er hannað, þróað og aðlagð að þörfum greinarinnar og opið öllum til afnota. Þar má jafnframt finna ýmis hagnýt námskeið sem eru í boði fjölbreyttra fræðsluaðila um land allt.

Fræðsla í ferðapjónustu

Samstarfsverkefni Hæfnisetsurs ferðapjónustunnar, fræðsluaðila og fyrirtækis. Verkefnið felur í sér greiningu á fræðsluþörfum fyrirtækis, gerð fræðsluáætlunar, framkvæmd áætlunarinnar, eftirfylgni og mat á árangri.

Fagorðalisti ferðapjónustunnar

Inniheldur lista yfir algeng orð sem notuð eru á fimm mismunandi sviðum ferðapjónustunnar. Hægt er að velja orðalista fyrir móttöku, þrif og umgengni, eldhús, affreygingu og þjónustu í sal. Fagorðalistinn geymir jafnframt fimmtíu algenga frasa sem notaðir eru bæði af gestum og starfsmönnum á veitingastöðum. Orðin eru á íslensku, ensku og pólsku og hægt er að hlusta á framburð þeirra á íslensku.

Þjálfun í gestrisni

Fræðsluefni sem ætlað er til þjálfunar og fræðslu á vinnustað. Efnid byggir á raundæmum en það eru fjölbreyttar sögur af atburðarás sem átt hefur sér stað við ákveðnar aðstæður. Meginmarkmið með sögunum og verkefnunum er að auka hæfni starfsfólks. Efnid skiptist í fjóra flokka: móttaka og aðbúnaður, veitingar, þrif og umgengni og bílaleiga. Í hverjum flokki eru tíu raundæmi og verkefni. Efnid er aðgengilegt á íslensku, ensku og pólsku. Kennsluleiðbeiningar fylgja með efninu á síðunni. Höfundar eru Sigrún Jóhannesdóttir og Margrét Reynisdóttir.

Veistu smáforritið

Með forritinu er hægt að miðla fræðslu til starfsfólks í gegnum snjalltæki. Stjórnendur geta búið til spurningar í gegnum aðgengilegt vefviðmót, deilt þeim til starfsfólks sem svarar þeim í snjalltækjum. Stjórnendur fá gagnlegar upplýsingar sem geta nýst til að ákveða fræðslu. Stefna hugbúnaðarhús hennar smáforritið. Hæfnisetrið hyggst á næsta ári hefja tilraun sem opnar meira á notkun smáforritsins.

Fiskabúrið

Geymir safn heita yfir matfiska sem notaðir eru í réttum veitingastaða. Markmiðið er að styrkja starfsfólk í samskiptum við gesti og auka gæði þjónustu við þá. Heitin eru á íslensku, ensku, pólsku og spænsku. Hægt er að hlusta á framburð orðanna á íslensku. Jón Hlíðberg er höfundur mynda.

Þarfagreining fræðslu

Markmið könnunarinnar er að greina þörf starfsmanna fyrir fræðslu og þjálfun. Könnunin er í 11 starfaflokkum og á þremur tungumálum, íslensku, ensku og pólsku. Stjórnendur geta auðveldlega aðlagð greininguna að þörfum fyrirtækisins, bætt við spurningum og tekið aðrar út. Þarfagreiningin er í boði sem skjöl til niðurhals en á vormánudögum 2020 mun greiningin færast yfir í gagnvirk tæki.

Starfaflokkarnir:

- » Afþreyingarferðir
- » Bílaleiga – þjónusta
- » Eldhús
- » Móttaka
- » Þrif á herbergjum
- » Þjónusta í sal
- » Akstur farþega
- » Bílaleiga – þrif og smáviðgerðir
- » Millistjórnendur
- » Sala ferða – bókunarþjónusta
- » Upplýsingagjöf til ferðamanna

Árangur fræðslu – mælikvarðar

Stjórnendur sem fjárfesta í fræðslu þurfa að vita hvaða árangri þeir vilja ná. Á að auka starfsánægju, minnka starfsmannaveltu, fækka kvörtunum, auka gæði þjónustu eða annað? Til að meta árangurinn af fræðslunni þarf að taka stöðuna í upphafi og bera síðan saman við stöðuna að fræðslu lokinni. Tilgangurinn er að mæla áhrif þjálfunar og fræðslu á frammistöðu starfsfólksins á vinnustaðnum. Á heimasíðu Hæfnisetursins er hægt að finna fjölbreytta mælikvarða og nálgast handhæg verkfæri til að meta árangur, m.a.

- » Starfsánægjukönnun
- » Skráning kvartana/hróss
- » Hulduheimsóknir

Starfsánægjukönnunin er á þremur tungumálum, íslensku, ensku og pólsku og geta fyrirtæki nýtt spurningarnar til að útbúa sína eigin spurningakönnun. Fyrirtæki sem eru í samstarfi við Hæfnisetríð í verkefninu Fræðsla í ferðapjónustu fá könnunina rafrænt.

Fræðsla í ferðapjónustu Handbók og fylgiskjöl fyrir verkefnastjóra

Markmiðið með handbókinni er að tryggja sam-eiginlegan skilning Hæfnisetursins, fræðsluaðila og fyrirtækis á verkefninu, tryggja gæði og gera gögn aðgengileg fyrir verkefnastjóra í verkefninu.



”

Fræðsla fyrir starfsfólk mun skila betra starfsfólki og skila okkur betra orðsperi til langtíma litið.

Margrét Gauja Magnúsdóttir,
hótelstýra á Hótel Skaftafelli

Fræðsla í ferðapjónustu

Árið 2019 hélt Hæfnisetrið áfram samstarfi við fræðsluaðila um heimsóknir til fyrirtækja. Markmið heimsóknanna er að koma á markvissri fræðslu innan ferðapjónustu-fyrirtækja og meta árangurinn af henni. Verkefnið felur í sér greiningu á fræðslupörfum fyrirtækis, gerð fræðsluáætlunar, eftirfylgni og mat á árangri. Á árinu bættust fjórir fræðsluaðilar í hópinn við þá fimm sem fyrir voru.

Fræðsluferlið og árangur fyrirtækja

Að undirbúningi fræðsluferlis koma fræðsluaðili, Hæfnisetrið og fyrirtæki, sem gera með sér þríliða samstarfs-samning. Fræðsluaðili sér um greiningu, áætlun og fræðslu í samvinnu við fyrirtækið. Árangurinn af starfinu er metinn reglulega í ferlinu. Starfsmenntasjóðir um land allt fjármagna fræðsluna að langmestu leyti.

Til að kynna verkefnið og koma á samstarfi hefur Hæfnisetrið aðallega notast við aðferðina maður á mann. Tölvupóstur er sendur á stjórnendur fyrirtækjanna og þeim boðin heimsókn og kynning frá Hæfnisetrinu í samstarfi við fræðsluaðila.

Með því að taka þátt fá fyrirtækin:

- » Fræðsluaðila til að vinna með sér og sínu fyrirtæki
- » Greiningu á þörfum fyrir fræðslu
- » Áætlun um fræðslu og þjálfun fyrir starfsfólkið
- » Aðstoð við að framkvæma fræðsluáætlunina
- » Aðstoð við að sækja um styrki vegna fræðslunnar úr starfsmenntasjóðum
- » Mat á árangri

Dæmi um árangur fyrirtækja að lokinni fræðslu í verkefninu:

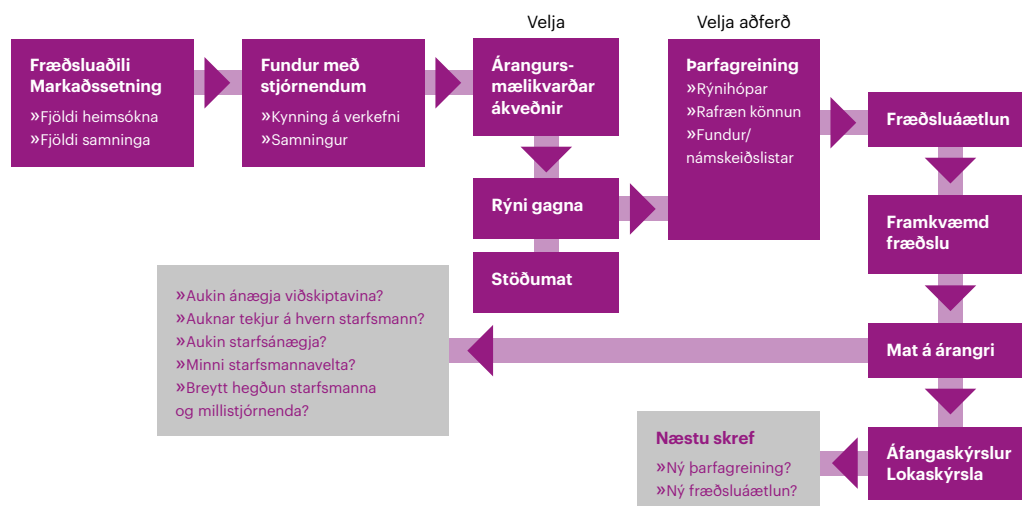
- » Starfsánægja jókst úr **3,3** í **4,4** (á 1 – 5 skala)
- » Hrós jókst um **33%** og kvartanir minnkuðu um **29%**
- » Skor á Booking.com fór úr **7,9** í **8,3** á innan við sex mánaða tímabili
- » Starfsmannavelta lækkaði á milli ára úr **73%** í **42%**
- » Meðmæli starfsfólks með vinnustaðnum fór úr einkunn **3,5** í **4,4**

Námskeið sem ferðapjónustufyrirtæki óska helst eftir eru:

- » Öryggisnámskeið, svo sem skyndihjálpar, ógnandi hegðun, brunavarnir og rýming
- » Þjónustunámskeið, verkleg og bókleg
- » Hrós og hvatning
- » Sölunámskeið
- » Teymisvinna
- » Breytingastjórnun
- » Matvælaöryggi
- » Þrif
- » Mismunandi menningarheimar

Á árinu skrifaði Hæfnisetrið undir samstarfssamninga við 22 fyrirtæki í ferðapjónustu með um 900 starfsmenn. Farið var í 59 heimsóknir á árinu.

Frá upphafi hafa Hæfnisetrið og fræðsluaðilar farið í 174 heimsóknir til fyrirtækja til að kynna Fræðslu í ferðapjónustu. Undirritaðir hafa verið 94 samstarfssamningar sem taka til tæplega 2.900 starfsmanna.



Verkefnastjórar Fræðslu í ferðapjónustu saman á námskeiði

Fræðsluaðilar og verkefnastjórar í verkefninu sátu námskeið sem Hæfnisetrið hélt í loks árs undir yfirskriftinni: Skipulag og framkvæmd fræðslu í fyrirtækjum. Dagskráin var umfangsmikil en á meðal námskeiðspátta voru fræðsluferlið, fjármögnunarleiðir, fyrirtækjaumhverfið, gæðasala, þarfagreining, fræðsluáætlun, árangursmælikvarðar, árangursmat og verkefnastýring. Ýmsir gestafyrirlesarar héldu erindi, þar á meðal Jóhannes Þór Skúlason, framkvæmdastjóri SAF. Verkefnastjórnir eru reynslumiklir sérfræðingar í fræðslumálum. Var það mál manna að námskeiðið hafi verið gagnlegt, bæði fyrir verkefnastjórana og Hæfnisetrið.



”

Verkefnið veitir okkur líka innsýn og gott tengslanet inn til fræðsluaðila landsins. Þannig að þeir halda uppi faglegri menntun innan okkar raða.

Geir Kristinn Aðalsteinsson,
mannauðsstjóri hjá Höldi

Níu fræðsluaðilar víða um land eru í samstarfi við Hæfnisetrið í verkefninu Fræðsla í ferðapjónustu

Framvegis – höfuðborgarsvæðið

Fræðslunetið símenntun á Suðurlandi – Suðurland

Gerum betur – höfuðborgarsvæðið og Suðurland

Mímir-símenntun – höfuðborgarsvæðið

Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum – Suðurnesin

RM Ráðgjöf – höfuðborgarsvæðið

Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar – SÍMEY – Eyjafjörður og nágrenni

Símenntun Vesturlands – Vesturland

Bekkingarnet Þingeyinga – Norðausturland



Stefnumörkun fyrir formlegt nám í ferðapjónustu

Hæfnisetrið kynnti á árinu skýrslu um framtíðarskipan náms í ferðapjónustu. Markmiðið með skýrslunni er að miðla sýn atvinnulífs og menntakerfis á nám í ferðapjónustu þannig að sú sýn geti verið skólum og yfirvöldum leiðarljós í mótun mennta- og hæfnistefnu fyrir greinina. Alls tóku rúmlega 100 manns frá á þriðja tug fyrirtækja þátt í vinnunni, ásamt fulltrúum stéttarféлага, skóla og annarra fræðsluaðila, auk fulltrúa ráðuneyta og stofnana.

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

Þrepaskipt

Fjölga starfsnámsbrautum á þrepum 2-3-4.

Skapa tækifæri til að hluti náms fari fram á vinnustað.

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

Hagnýtt

Nám og raunfærnimat byggist á hæfnigreiningum.

Skýr tenging við vinnumarkað.

Námslok á þrepi hafi gildi á vinnumarkaði.

Aðgengilegt

Meta færni sem er til staðar á vinnumarkaði.

Gera sýnilegar upplýsingar um starfsþróunarmöguleika.

Greiða leið milli skólakerfa.

Taka mið af mismunandi markhópum.



Fyrirtæki og menntastofnanir tala hér á sömu nótum þar sem tónn samvinnu, sveigjanleika og hagnýtra lausna í starfsnámi er í fyrirrúmi og setja fram tillögur sem geta haft mikil áhrif á starfsþróun í ferðapjónustu til frambúðar.

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



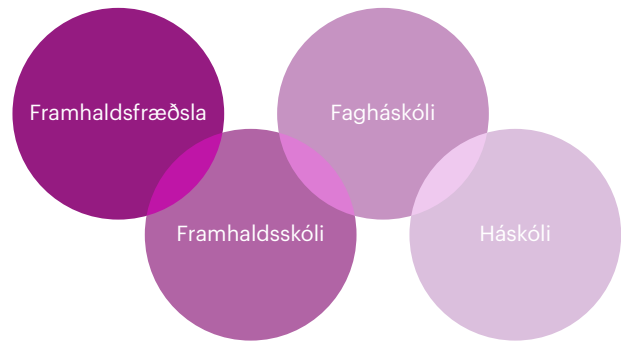
Vilji er til þess innan ferðapjónustunnar að greina og staðfesta þörf fyrir hæfni til ákveðinna starfa og tel ég að viðurkennt starfsnám í ferðapjónustu yrði rökrétt framhald þeirrar vinnu. Það eru mikil sóknarfæri í því að tengja menntun í ferðapjónustu með skýrari hætti við hæfniramma um íslenska menntun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

Lilja Alfreðsdóttir,
mennta- og menningarmálaráðherra

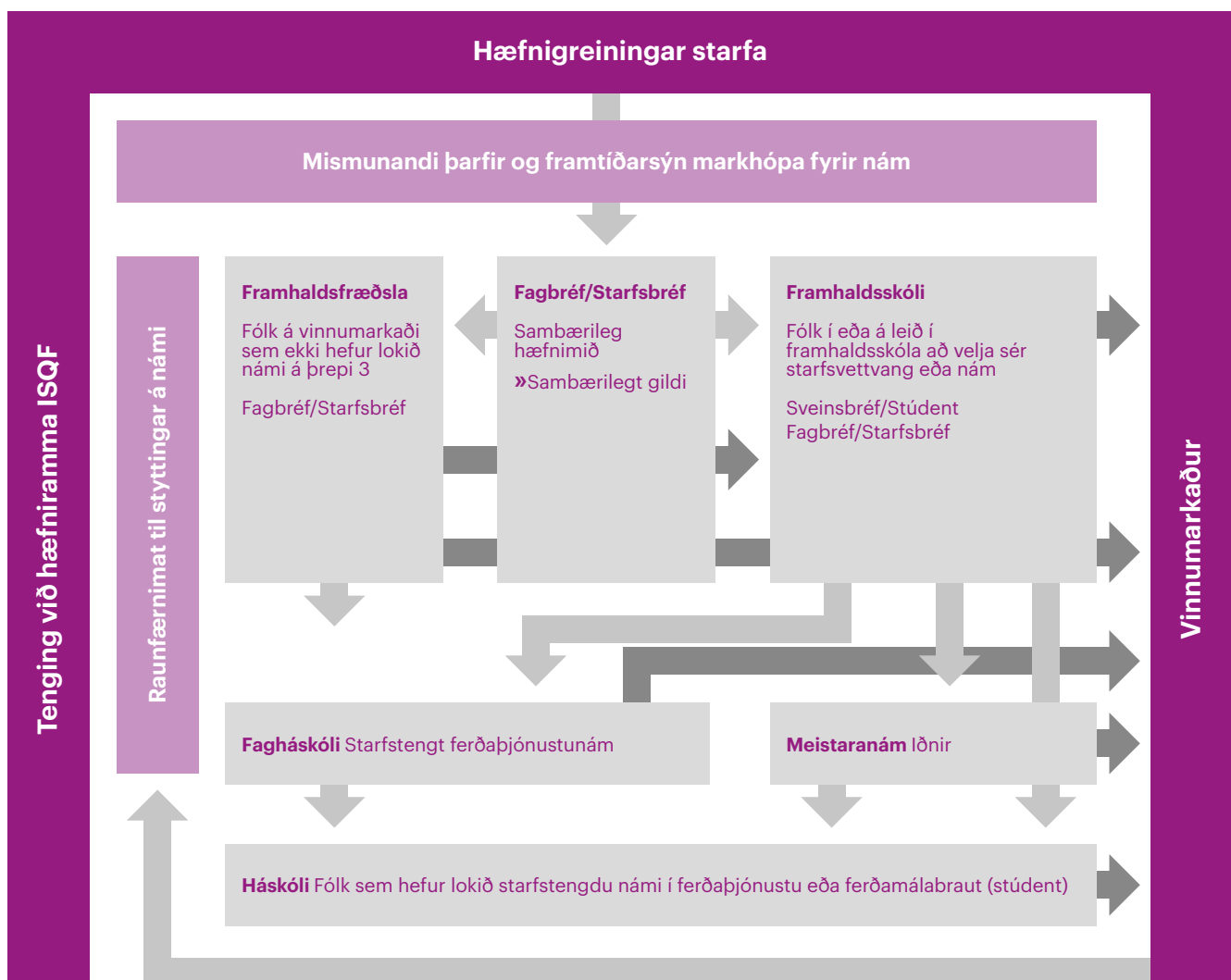
Í september ákvað stýrihópur Hæfniseturs ferðapjónustunnar að taka frumkvæðið og bjóðast til að leiða vinnu í framhaldi af útgáfu skýrslunnar. Markmiðið er að þróa í samstarfi skólastiga námslínu eða námslínur til undirbúnings starfa í ferðapjónustu, sú fyrsta verður á sviði gestrisni (e. Hospitality). Námslína vísar til samhengis fleiri námsbrauta á mismunandi skólastigum.

Fræðsluaðilum í öllum landsfjórðungum var boðið að vinna að verkefninu til að ná fram sameiginlegri sýn á uppbyggingu náms og gildi þess á milli skólastiga.

Í framhaldi af þessu var fundað með mennta- og menningarmálaráðuneytinu og Menntamálastofnun um verkefnið. Að hálfu ráðuneytis kom fram að ekkert væri því til fyrirstöðu að Fræðslumiðstöð atvinnulífsins/Hæfnisetur ferðapjónustunnar færu af stað í kjölfar útgáfunnar með vinnu samkvæmt tillögum í skýrslunni. Hófst þá undirbún-



ingur að stofnun stýrihóps til að vinna málið áfram og er gert ráð fyrir að hann hefji störf í febrúar 2020. Verkefni hópsins verður að móta heildarsýn um samspil skólakerfa og námslok í einu kerfi sem tryggir þannig rétt til frekara náms. Fyrstu drög að þeirri heildarmynd hafa þegar verið unnin og taka mið af því sem fram kemur í skýrslunni. Drögin verða nýtt í vinnu stýrihóps.



Haukur Harðarson – Halla Valgeirsdóttir janúar 2020

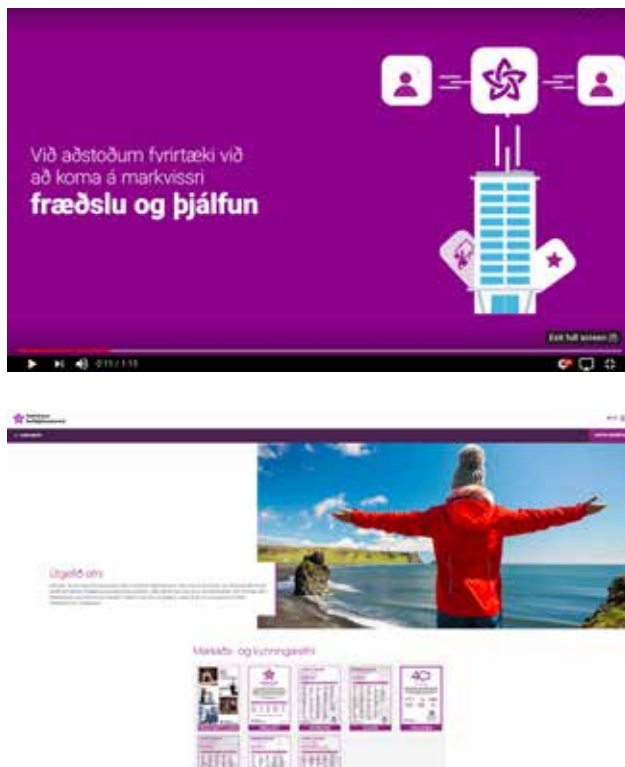
Kynningarmál

Hæfnisetrið tók heimasíðu sína til endurskoðunar á fyrri hluta ársins. Markmiðið með endurnýjuninni var að tryggja betra aðgengi að upplýsingum um starfsemina og auðvelda stjórnendum í ferðapjónustu að nálgast verkfæri fyrir fræðslu.

Frá því síðan fór í loftið í sumarbyrjun hefur heimsóknum fjölgað og nýir notendur bæst í hópinn. Stöðug umferð mælist um síðuna. Bendir það til þess að þeim fari fjölgaði sem þekkja til Hæfnisetursins. Þá dvelja notendur lengur á heimasíðunni en áður og skoða fleiri undirsíður.

Markaðs- og kynningarefni

Nokkuð var unnið af prentuðu kynningarefni fyrir sérstaka viðburði og til að kynna verkfærin. Þá voru framleidd fjögur viðtalsmyndbönd þar sem stjórnendur ferðapjónustufyrirtækja sem taka þátt í Fræðslu í ferðapjónustu miðla reynslu sinni af þátttöku í verkefninu. Jafnframt var búið til grafískt kynningarmyndband um verkefnið með það að markmiði að hvetja fyrirtæki til þátttöku. Myndböndin eru sýnileg á heimasíðu Hæfnisetursins og sýnd á viðburðum og á fundum með stjórnendum.



Fagorðalistann á Menntadegi atvinnulífsins

Það var líf og fjör við bás Hæfniseturs ferðapjónustunnar á Menntadegi atvinnulífsins sem fram fór í Hörpu á árinu. Starfsfólk Hæfnisetursins kynnti ný-útkominn fagorðalista ferðapjónustunnar og gafst gestum kostur á að taka þátt í happdrætti.



396

virkir notendur (active users)
heimasíðunnar frá 20. október
til 18. nóvember, þar af eru nýir
gestir 44%.

30%

gesta koma inn á síðuna
í gegnum snjalltæki. Það
skiptir máli að verkfærin eru
snjallsímavæn.

Þær síður sem notendur sækja
mest í á þessum tíma
eru Verkfærakistan, Fræðsla
í ferðapjónustu og
Handbók fyrir verkefnastjóra.



Miðlun upplýsinga

Rafræn kynning og upplýsingar í formi skilaboða í tölvupósti og á Facebook leika stórt hlutverk í kynningarstarfi Hæfnisetsursins. Reglulega eru sendar út tilkynningar í tölvupósti á póstlista Hæfnisetsursins sem telur um 1.250 fyrirtæki í ferðapjónustu. Samfélagsmiðillinn var nýttur á árinu til þess að koma skilaboðum á framfæri, auka sýnileika, opna fyrir samskipti og styðja við virkni heimasíðunnar. Þá voru beinar útsendingar frá kynningarfundum Hæfnisetsursins. Á heimasíðu eru reglulega settar inn nýjar fréttir og upplýsingar um fræðsluefni og viðburði.

Viðburðir sem Hæfnisetrið tók þátt í á árinu:

- » Menntamorgnar ferðapjónustunnar í samstarfi við SAF, tveir fundir haldnir í Reykjavík og einn á Akureyri. Hver fundur er með eigið þema.
- » Súpufundir með Markaðsstofu Suðurlands í Hveragerði og Höfn í Hornafirði, þar sem verkefnið Fræðsla í ferðapjónustu var kynnt.
- » Menntadagur atvinnulífsins haldinn í Hörpu, fagorðalisti ferðapjónustunnar kynntur fyrir gestum.
- » Ferðapjónustudagurinn haldinn í Hörpu, kynning á Fræðslu í ferðapjónustu.
- » Samhristingur ferðapjónustuaðila á Snæfellsnesi, Hæfnisetrið kynnt.

Sýnileiki í fjölmiðlum

Fjölmiðlar gerðu Hæfnisetrinu nokkur skil á árinu og þá sérstaklega í tengslum við fagorðalista ferðapjónustunnar og útgáfu skýrslunnar. Hæfni er grunnur að gæðum.

Menntaverðlaun atvinnulífsins

Höldur á Akureyri og Friðheimar í Bláskógabyggð hlutu Menntaverðlaun atvinnulífsins á árinu. Verðlaunin eru veitt fyrirtækjum sem skara fram úr á sviði fræðslu- og menntamála, en bæði fyrirtækin hafa tekið þátt í verkefninu Fræðsla í ferðapjónustu með Hæfnisetrinu og fræðsluaðilum; Höldur með SÍMEY á Akureyri og Friðheimar með Fræðsluneti Suðurlands. Mennta- og menningarmálaráðherra, Lilja Alfreðsdóttir, afhenti verðlaunin.





Hæfnisetrið boðaði til víðtæks samtals um ferðapjónustuna á árinu.





