



Hæfnisetur
ferðapjónustunnar



Ársskýrsla 2020

Okkar bestu hliðar



Mars 2021

Útgefandi: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

Ritstjórn: Jóna Valborg Árnadóttir

Hönnun og uppsetning: Tómas Bolli Hafþórsson

Verkefnið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins

Ávarp framkvæmdastjóra



Í lok árs 2020 var undirritaður nýr þjónustusamningur milli Hæfniseturs ferðapjónustunnar og atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins um áframhaldandi verkefni í tengslum við stuðning og uppbyggingu gæða í ferðapjónustu til næstu þriggja ára. Samningurinn tryggir að áfram verði unnið að því að auka fagmennsku, starfsánægju og arðsemi ferðapjónustunnar en er jafnframt viðurkenning á því góða starfi sem unnið hefur verið innan Hæfnisetursins.

Þegar Hæfnisetur ferðapjónustunnar hóf starfsemi síðla árs 2017 var áhersla lögð á að móta og setja í framkvæmd tilraunaverkefnið Fræðsla í ferðapjónustu þar sem fyrirtækjum er gefinn kostur á að fræða og þjálfa sitt starfsfólk í samstarfi við viðurkennda fræðsluaðila. Hæfnisetrið kom að skilgreiningu á ferlinu við greiningu fræðsluþarfa sem og mati á áhrifum og árangri fræðslu. Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) sem hýsir Hæfnisetur ferðapjónustunnar hefur áralanga reynslu af því að meta hæfni og þarfir atvinnulífsins. Reynsla FA af vettvangi nýtist Hæfnisetrinu vel og tengir þannig saman reynslu úr ólíkum atvinnugreinum.

Undanfarið ár hefur verið krefjandi á margan hátt og ferðapjónustan sem hefur verið í miklum og stöðugum vexti stóð frammi fyrir hruni í greininni í kjölfar heimsfaraldursins. Í vexti undanfarinna ára hefur áhersla verið

á þætti sem efla fagmennsku og Hæfnisetrið hefur unnið náið með ferðapjónustufyrirtækjum að nýjum lausnum og verkfærum sem hafa verið gerð aðgengileg fyrir alla á vefsíðunni hæfni.is.

Á árinu hefur Hæfnisetrið hugað að nýjum leiðum, endurskoðun verkefna og sett aukna áherslu á nýsköpun og uppbyggingu á samstarfi aðila innan ferðapjónustunnar. Eitt af markmiðum nýs þjónustusamnings er að koma á þrepaskiptu námi í ferðapjónustunni með möguleikum á að samtvinna starfsnám, framhaldsfræðsluna og formlega skólakerfið. Í upphafi árs 2021 hófst, í samstarfi við mennta- og menningarmálaráðuneytið og Framhaldsskólann í Austur-Skaftafellssýslu, vinna við samsetningu námsbrautar og námskráarskrif þar sem áhersla er á tengingar á milli skóla, fræðsluaðila og atvinnulífs. Með þessari tengingu verður hægt að bjóða upp á tækifæri til náms innan framhaldsskólans fyrir ungt fólk sem langar að vinna í ferðapjónustunni en ekki síður fyrir þá sem þegar starfa þar og vilja byggja ofan á þá reynslu og færni sem þeir búa yfir. Raunfærnimat gerir þeim kleift að fá þá hæfni metna sem þeir hafa aflað sér í gegnum starf í greininni eða þá fræðslu sem þeir hafa sótt hjá fræðsluaðilum innan framhaldsfræðslukerfisins. Þetta samstarf á milli skóla, atvinnulífs og fræðsluaðila er mikilvæg nýsköpun sem byggir brýr milli ólíkra kerfa og auðveldar fólki á öllum aldri að byggja upp færni sína til framtíðar.

Auk samstarfs um námskrárgerð vinnur Hæfnisetrið að því að skapa vettvang fyrir ferðapjónustufyrirtæki til að koma á samstarfi um fræðslu. Í atvinnugrein sem byggist að stórum hluta á fyrirtækjum sem eru með 10 starfsmenn eða færri er ljóst að svigrúm til að skipuleggja sértæka fræðslu fyrir starfsmenn innan fyrirtækja er takmarkað. Svæðisbundið samstarf getur verið árangursrík leið fyrir lítil fyrirtæki þar sem samstarfið hefur samlegðaráhrif. Þá getur samstarf fyrirtækja falið í sér ný tækifæri á svæðum þar sem þau starfa og á sjálf sveitarfélögin.

Hæfnisetur ferðapjónustunnar hefur sýnt styrk sinn í samstarfi við aðila ferðapjónustunnar og vinnur nú hörðum höndum að undirbúningi verkefna sem ættu að geta auðveldað fyrirtækjum að taka á móti auknum straumi ferðamanna þegar losnar um hömlur.

Sigríður Guðmundsdóttir,

framkvæmdastjóri FA

Starf Hæfniseturs ferðapjónustunnar er unnið á forsendum greinarinnar, því er samtal og samráð við fjölbreyttan hóp hagaðila afar mikilvægt. Í breyttum aðstæðum jókst þörfin fyrir stafræna fræðslu og ný verkfæri litu dagsins ljós. Hér er stiklað á stóru yfir starfseminu á árinu.

4. Nýr kynningarbæklingur kemur út: Verkfæri sem skila árangri

5. Menntadagur atvinnulífsins, Hæfnisetrið bregður á leik

10.-11. Hæfnisetrið á ferð um Suðurland, Fræðsla í ferðapjónustu

24.-26. Hæfnisetrið á ferð um Norðurland, Fræðsla í ferðapjónustu

27. Nýtt myndband með viðtölum við erlent starfsfólk kemur út

27. Menntamorgunn ferðapjónustunnar: Erlent starfsfólk í íslenskri ferðapjónustu

3. Hagnýtar lausnir - tilbúnar til notkunar birtar á hæfni.is

4. Upptökur fyrir kynningarmyndbönd, fræðsluefni fyrir ferðapjónustuna

5. Leiðbeiningar til fyrirtækja í ferðapjónustu koma út

8. Vinnudagur um sjálfbært og hagnýtt nám í ferðapjónustu með fulltrúum framhaldsskóla, háskóla, símenntunarmiðstöðva og mennta- og menningarmálaráðuneytis

12. Tvö kynningarmyndbönd með fræðsluefni fyrir ferðapjónustuna koma út

FEBRÚAR

APRÍL

JÚNÍ

JANÚAR

MARS

MAÍ

14. Ný viðbót við fagorðalista ferðapjónustunnar, 50 algengir frasar

14. Skrifað undir samning um svæðisbundið samstarf nokkurra fyrirtækja á Suðurnesjum

27. Vinnufundur starfsfólks I: Fræðsla í ferðapjónustu, áherslur á árinu

9. Ársskýrsla Hæfniseturs ferðapjónustunnar kemur út

25. Könnun send út á fyrirtæki í ferðapjónustu, spurt um þörf fyrir fræðslu og þjálfun

27. Stafræn fræðsla - 8 góð ráð fyrir stjórnendur birt á hæfni.is

30. Nýtt myndband um stafræna fræðslu kemur út

15. Fagorðalisti ferðapjónustunnar stækkar, flokkur fyrir bílstjóra kemur út





3. Vinnudagur starfsfólks haldinn á Grand Hótel, undirbúningur fyrir árið 2021

14. Menntamorgunn ferðapjónustunnar: Ferðamennska morgundagsins

14. Spegillinn gerir Menntamorgni ferðapjónustunnar skil, viðtal við Gunnar Þór Jóhannesson, prófessor í ferðamálafræði við HÍ

15. Spegillinn heldur áfram um-fjöllun um efni Menntamorguns ferðapjónustunnar, viðtal við Ásberg Jónsson, framkvæmdastjóra Nordic Visitor

6. Vinnufundur starfsfólks III: Fræðsla í ferðapjónustu, endurskoðun á verkefninu



3. Ítarlegar leiðbeiningar og góð ráð fyrir starfsfólk í ferðapjónustu á tímum Covid-19 koma út

4. Tvö grafísk myndbönd koma út, leiðbeiningar á tímum Covid-19

5. Tvö viðtalsmyndbönd koma út, rætt við stjórnendur ferðapjónustufyrirtækja

29. Vinnufundur starfsfólks II: Fræðsla í ferðapjónustu, endurskoðun á verkefninu

2. Hæfnisetrinu berst liðsauki, tveir nýir starfsmenn

5. Útdráttur úr nýrri skýrslu WTTC birtur á heimasíðu Hæfnisetsins, breytingar á ferðapjónustunni eftir Covid-19

11. Nýtt viðtalsmyndband kemur út: Ferðahegðun Íslendinga og sýn þeirra á ferðapjónustuna til framtíðar

13. Fréttablaðið birtir grein Maríu Guðmundsdóttur, fræðslustjóra SAF og formanns Hæfnisetsins: Ferðapjónustan og fólkid til framtíðar

24. Nýr þjónustusamningur um áframhaldandi starf Hæfnisetsins til næstu þriggja ára undirritaður við atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið

27. Fyrsti fundur starfshóps atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytisins um nám og þjálfun leiðsögumanna, Hæfnisetrið á fulltrúa í hópnum



Hæfnisetur ferðapjónustunnar

Hæfnisetur ferðapjónustunnar er samstarfsverkefni aðila vinnumarkaðarins, fræðsluaðila og stjórnvalda um heildstæðar lausnir og úrbætur til að efla hæfni og fagmennsku starfsfólks í ferðapjónustu á Íslandi og stuðla þannig að aukinni starfsánægju, gæðum og arðsemi greinarinnar.

Hæfnisetrið var stofnað árið 2017 og vistað hjá FA, en atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið kostar verkefnið.

Hæfnisetrið starfar á forsendum ferðapjónustunnar og á í samstarfi og samtali við fjölbreyttan hóp hagaðila.

Hæfnisetrið heldur úti vefsíðunni hæfni.is.

Helstu verkefni Hæfnisetursins

1. Fræðsla í ferðapjónustu

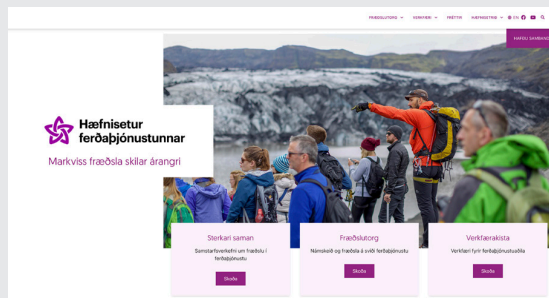
Verkefnið felur í sér greiningu á fræðsluþörfum fyrirtækja, gerð fræðsluáætlana, eftirfylgni og mat á árangri af fræðslu á rekstur og starfsánægju í fyrirtækjum. Hæfnisetrið vinnur verkefnið í samstarfi við fræðsluaðila, fyrirtæki og hagaðila víða um land.

2. Þróun stafrænna verkfæra fyrir fræðslu og árangursmat

Verkfærakista aðgengileg og opin öllum á hæfni.is.

3. Þróun námslínu í formlega skólakerfinu til undirbúnings starfa í ferðapjónustu

Unnin í samstarfi við fræðsluaðila, framhaldsskóla og háskóla.



hæfni.is

Á heimasíðu Hæfniseturs ferðapjónustunnar má finna fjölbreytt verkfæri fyrir fræðslu og ýmsa mælikvarða til að meta árangurinn af henni. Efnið er hannað, þróað og aðlagð að þörfum greinarinnar og opið öllum til afnota. Á síðunni er jafnframt yfirlit yfir ýmis hagnýt námskeið í boði fjölbreyttra fræðsluaðila um land allt, reynslusögur, leiðbeiningar og góð ráð. Mestallt efnið hefur verið þýtt á ensku og pólsku.

Starfsemin í tölum

Í árslok var starfsfólk Hæfnisetursins 8 talsins í 3,7 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 eru að greina hæfnikröfur starfa, auka framboð á vottuðu námi, þróa raunfærnimat og efla ráðgjöf um nám og störf.

Útgjöld í þkr.	2019	2020
Laun	49.715	41.466
Kynningarkostnaður	7.729	10.463
Aðstaða á Akureyri	406	0
Ferðakostnaður	738	555
Annar kostnaður	2.150	1.201
Samtals	60.738	53.685

Starfsfólk í lok árs

Bryndís Skarphéðinsdóttir
Haukur Harðarson
Jóna Valborg Árnadóttir
Lilja Rós Óskarsdóttir
Sif Svavarsdóttir
Sigrún Kristín Magnúsdóttir
Sveinn Aðalsteinsson
Valdís Anna Steingrímsdóttir

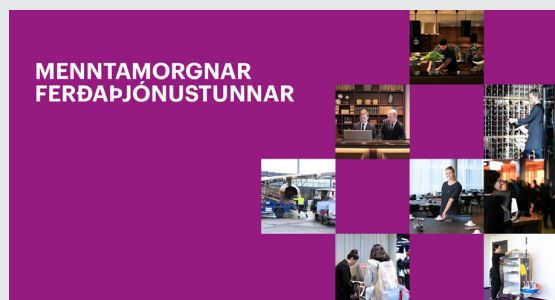


Stýrihópur Hæfniseturs ferðapjónustunnar og starfsfólk í upphafi árs 2021. Jóhannes Þór Skúlason tók við formennsku af Maríu Guðmundsdóttur sem hafði sinnt starfinu frá stofnun Hæfnisetursins.

Menntamorgnar ferðapjónustunnar

Til að koma á framfæri því sem efst er á baugi varðandi hæfni og gæði ferðapjónustunnar á Íslandi heldur Hæfnisetrið fundaröð í samstarfi við SAF undir heitinu Menntamorgnar ferðapjónustunnar.

Á árinu voru haldnir tveir slíkir fundir, sá fyrri í upphafi árs með áherslu á erlent starfsfólk í ferðapjónustu og sá síðari í lok árs undir yfirskriftinni Ferðamennska morgundagsins. Að jafnaði mæta um 50 manns á fundina en óvenju góð þátttaka var á þann síðarnefnda þar sem rúmlega 100 þátttakendur fylgdust með beinu streymi frá fésbókar-síðu Hæfnisetursins. Í könnun sem send var út eftir fundinn sögðu 91% svarenda efni hans hafa verið mjög eða frekar gagnlegt. Var þetta í fyrsta skipti sem fundurinn fór fram eingöngu rafrænt.



Stýrihópur og fagráð

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

Fulltrúar í stýrihópi sitja einnig í fagráði en auk þeirra eru fulltrúar fyrirtækja, háskóla, framhaldsskóla, stéttarfélag 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.

Stýrihópur Hæfnisetursins 2020

María Guðmundsdóttir formaður
(SAF – Samtök ferðapjónustunnar)

Anna Katrín Einarsdóttir
(Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið)

Hulda Anna Arnljótsdóttir
(Mennta- og menningarmálaráðuneytið)

Fríða Rós Valdimarsdóttir
(ASÍ – Alþýðusamband Íslands)

Elías Bj. Gíslason
(Ferðamálastofa)



Litið um öxl

María Guðmundsdóttir,

fræðslustjóri SAF og

formaður stýrihóps Hæfniseturs ferðapjónustunnar

Hæfnisetrið hefur slitið barnsskónum og ég er þakklát því að hafa fengið að taka þátt í uppbyggingu þess með öflugum starfsfólki. Það reyndist heilladrjúgt að hafa strax í upphafi skilgreint vandlega hlutverk Hæfnisetursins og sett fram skýr markmið með starfseminni. Gott samstarf stjórnvalda, fræðsluaðila og fólks úr greininni hefur einnig reynst dýrmætt. Ýmis tæki hafa verið hönnuð og þróuð í verkfærakistu Hæfnisetursins, meðal annars greining á þörf starfsfólks fyrir fræðslu og skilgreining á fjölbreyttri hæfni sem hin fjölmörgu störf í ferðapjónustu krefjast. Sú vinna fór fram í miklu og góðu samstarfi við forystumenn og starfsfólk. Tíminn hefur verið lærdómsríkur og reynslan nýtist greininni til áframhaldandi uppbyggingar. Heimsfaraldurinn setti sannarlega strik í reikninginn en í öllum áskorunum felast tækifæri og þá ekki síst í rafrænni fræðslu. Slík fræðsla til viðbótar annarri fræðslu eykur sveigjanleika í námi og eflir fræðslu í dreifðum byggðum landsins. Nýtt þrepaskipt starfsnám ásamt raunfærnimati mun skipta þessa öflugu starfsgrein miklu í framtíðinni.

Ég vil þakka öllum gott samstarf og hvet til áframhaldandi góðs samstarfs lykilaðila. Jóhannesi Þór Skúlasyni arftaka mínum í formannssætinu óska ég alls hins besta og vænti þess að undir hans forystu muni Hæfnisetrið ná að eflast enn frekar og stjórnendur og starfsfólk fái hvatningu til að hafa hæfni og gæði að leiðarljósi við uppbyggingu greinarinnar á ný.

Endurnýjun þjónustusamnings

Nýr þjónustusamningur var undirritaður við atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið í lok árs um áframhaldandi starf Hæfniseturs ferðapjónustunnar. Samningurinn felur í sér áframhaldandi uppbyggingu á hæfni starfsmanna í íslenski ferðapjónustu með enn auknum stafrænum verkfærum í fræðslu sem og uppbyggingu þrepaskipts náms í samstarfi við fræðsluaðila. Áhersla verður á að ýta undir klasasamstarf fyrirtækja í ferðapjónustu í fræðslu. Samningurinn gildir til loka árs 2023 og nema framlög ráðuneytisins 50 m.kr. á ári.

Það voru Þórdís Kolbrún R. Gylfadóttir, ferðamála-, iðnaðar- og nýsköpunarráðherra, og Sveinn Aðalsteinsson, þáverandi framkvæmdastjóri FA, sem skrifuðu undir samninginn. Með þeim á mynd er María Guðmundsdóttir, fræðslustjóri SAF og formaður stýrihóps Hæfniseturs ferðapjónustunnar.



Í nýjum þjónustusamningi er áhersla lögð á að koma á sterkari tengingu við svæðisbundna þróun, aðkomu að klasasamstarfi og aukna hæfni starfsfólks í ferðapjónustu til nýsköpunar og nýtingar nýrra lausna í stafrænni þróun. Tekið er mið af þróun rafrænna aðferða í fræðslu og aukinni hæfni starfsmanna með hliðsjón af breyttum áherslum meðal annars á sviði öryggis, heilsu og sjálfbærni.

Elías Bj. Gíslason,

fulltrúi Ferðamálastofu í stýrihópi Hæfnisetursins

Áhersluatriði í samningi 2021-2023

- » Vinna að stefnu ANR í ferðamálum til 2030 á sviði hæfni, gæða og þekkingar í ferðapjónustu.
- » Tengja vinnu Hæfnisetursins við starf og stefnu-mótun við svæðisbundin stoðkerfi og áherslur landshluta í samvinnu við hagsmunaaðila.
- » Greina möguleika á og aðstoða við að koma á klasasamstarfi í fræðslu og hæfniaukningu í ferðapjónustu.
- » Auka hæfni starfsfólks í ferðapjónustu til nýsköpunar og nýta nýjar lausnir í stafrænni þróun.
- » Þróa, fylgja eftir og markaðssetja þrepaskipt starfsnám í greininni í samráði og samvinnu við hagsmunaaðila.
- » Vinna að auknu samstarfi mennta- og menningarmálaráðuneytis og atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis, hagsmunaaðila og fræðsluaðila með aukna hæfni starfsmanna í ferðapjónustu að leiðarljósi.
- » Aðstoða hagsmunaaðila við hvatningu til fyrirtækja og einstaklinga um að taka þátt í úrræðum Hæfniseturs ferðapjónustunnar.
- » Þróa aðferðir í fræðslu, þ. á m. rafrænar aðferðir, í samvinnu við fræðsluaðila og miðla innlendum sem erlendum nýjungum um fræðslu.
- » Auka hæfni starfsmanna í ferðapjónustu í ljósi breyttra aðstæðna og áherslna á sviði öryggis, ferðavilja, upplýsinga, sjálfbærni og fleiri áherslna.



Verkefnastjóri gerir upp árið Haukur Harðarson

Merki Hæfnisetur ferðapjónustunnar vísar í Geldingahnapp. Ekki eingöngu litinn heldur einnig eiginleika hans. Geldingahnappur er mjög harðgerður og vex frá fjöru og hátt til fjalla, í skriðum og á melum. Geldingahnappur er innlend tegund sem vex um allt land. Og árið í ár reyndi nokkuð á hvort þessi einkenni væru til staðar.

Brugðist var við breyttum aðstæðum með breyttum áherslum, reynt að koma til móts við fyrirtæki og starfsmenn með upplýsingagjöf um viðbrögð við heimsfaraldri og líklegar breytingar á alþjóðlegri ferðapjónustu í náinni framtíð. Áhersla var færð frá heimsóknum til fyrirtækja í að rýna og greina hvar mætti gera betur. Þá var aukinn þungi settur í þróun á formlegu námi sem tengist greininni og þar hefur verið ómetanlegt að hafa sýn atvinnulífsins á uppbyggingu náms sem kemur fram í skýrslunni Hæfni er grunnur að gæðum.

Í desember var skrifað undir nýjan samning á milli atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis og FA um að halda utan um Hæfnisetur ferðapjónustunnar til næstu þriggja ára. Þar eru verkefni Hæfniseturs ferðapjónustunnar tengd með skýrum hætti við stefnu stjórnvalda varðandi framtíðarsýn og leiðarljós íslenskrar ferðapjónustu til 2030 á sviði gæða og þekkingar í ferðapjónustu.

Það verður verkefni næstu ára að vinna inn í þennan samning og meginstefið í þeirri vinnu verður samvinna. Samvinna við önnur stoðkerfi ferðapjónustunnar og aðra sem vinna að því að auka gæði, fagmennsku starfsánægju og arðsemi ferðapjónustunnar.

Við höfum notað árið til að stækka og bæta í verkfærakistuna og komum öflugri inn í bjartari framtíð. Hæfnisetur ferðapjónustunnar er jafn harðgert og blómið í merki þess.

Sýn atvinnulífsins á ferðapjónustuna til framtíðar



Jóhannes Þór Skúlason,

formaður stýrihóps Hæfnisetursins, fulltrúi SAF

Það er eilíft verkefni að tryggja gæði ferðapjónustu þannig að gestir njóti upplifunar sem er í samræmi við eða betri en væntingar. Hæfnisetur ferðapjónustunnar er lifandi dæmi um vilja og viðurkenningu atvinnugreinarinnar og stjórnvalda á þörfinni til að gera betur í þessum efnum. Þekking og hæfni starfsfólks og stjórnenda er lykilþáttur í uppbyggingu fagmennsku og gæða í íslenskt ferðapjónustu og mun verða einn af mikilvægustu þáttum til uppbyggingar inn í framtíðina.

Því er það afar mikilvægt að samið hafi verið um áframhaldandi fjármögnun Hæfnisetursins til næstu ára. Viðspyrna ferðapjónustunnar mun eiga sér stað í harðri alþjóðlegri samkeppni. Stuðningur við betri samkeppnishæfni greinarinnar verður jafnvel enn mikilvægari næstu ár og enn sterkari þörf á að auka þekkingu og hæfni í greininni til að bæta rekstur fyrirtækjanna og gefa þeim betri samkeppnisstöðu á mörkuðum. Þar mun leiðandi hlutverk Hæfniseturs ferðapjónustunnar leika lykilhlutverk.



Friðlaug Rós Valdimarsdóttir,

fulltrúi ASÍ í stýrihópi Hæfnisetursins

Ferðapjónustan er sú atvinnugrein sem orðið hefur fyrir mestum skaða af völdum COVID-faraldursins. Nú gefst okkur gullíð tækifæri til að líta um öxl, skoða það sem betur mátti fara og ferðast á uppbyggilegan hátt inn í framtíðina. Reynsla verkalýðshreyfingarinnar er að töluvert sé um brot gagnvart starfsfólki greinarinnar. Við hljótum öll að vera sammála um að slík framkoma í garð starfsfólks er með öllu ólíðandi.

Verkalýðshreyfingin lítur svo á að eitt af hlutverkum Hæfnisetursins, í samvinnu við samstarfsaðila, sé að stuðla að aukinni þekkingu atvinnurekenda á réttindum og skyldum á vinnumarkaði. Með því stuðlum við saman að betri vinnumarkaði. Auður ferðapjónustunnar er starfsfólkið og náttúra landsins. Að báðum þáttum þarf að hlúa og koma fram við af virðingu. Við þurfum að færa okkur frá gamaldags stefnu um arðsemi fárra yfir í ábyrga framtíðarstefnu sem byggir á sterkri heild starfsfólks og atvinnurekenda.

Nýtt efni sem kom út á árinu

Fagorðalisti ferðapjónustunnar stækkar

Tæplega 160 orð bættust við fagorðalista ferðapjónustunnar undir flokknum hópferðabílstjórar og 50 algengir frasar gesta og starfsfólks á veitingastöðum. Fagorðalistinn er á þremur tungumálum og inniheldur, auk orða fyrir hópferðabílstjóra, orð fyrir móttöku, þrif og umgengni, eldhús, affreyningu og þjónustu í sal. Nálga má fagorðalistann á hæfni.is.

Fræðsla í ferðapjónustu – kynningarbæklingur

Verkefnið kynnt ásamt verkfærakistunni á hæfni.is.

Stafræn fræðsla – 8 góð ráð fyrir stjórnendur

Þörfin fyrir stafræna fræðslu jókst á árinu og ráðin voru sett fram til að tryggja árangur. Samhliða var unnið kynningarmyndband til að vekja athygli á efninu á vefmiðlum.



Þjálfun í gestrisni - kynningarmyndband

Samhliða voru gefnar út leiðbeiningar um notkun á fræsluefninu.

Fagorðalisti ferðapjónustunnar - kynningarmyndband

Samhliða voru gefnar út leiðbeiningar um notkun á fagorðalistanum.



Fræðsla á tímum heimsfaraldurs

Óskir bárust frá stjórnendum ferðapjónustufyrirtækja og starfsfólki stéttarfélaga um að Hæfnisetur ferðapjónustunnar kæmi með lausnir og verkfæri sem nýttust við breyttar aðstæður. Í samstarfi við Embætti landlæknis, SAF og Ferðamálastofu var útbúið kynningarefni til birtingar á vefmiðlum Hæfnisetsins. Var efnið gert aðgengilegt á íslensku, ensku og pólsku. Starfsmennta-sjóður verslunar og skrifstofufólks (SVS), Starfsafl og Landsmennt styrktu verkefnið.

Hvað var gert?

1. Leiðbeiningar til fyrirtækja í ferðapjónustu

Ferðavenjur breytast í kjölfar Covid-19

2. Leiðbeiningar og góð ráð fyrir starfsfólk í ferðapjónustu á tímum Covid-19

Hvernig forðast ég smit?

Hvernig ber ég mig að ef grunur vaknar um veikindi viðskiptavina?

3. Viðtalsmyndbönd til birtingar á vefmiðlum

Ferðapjónustan á tímum Covid-19

Ferðamaður í eigin landi

Sýn íslenska ferðalangansins





Fræðsla í ferðapjónustu

Hæfnisetrið áætlaði áframhaldandi samstarf við fræðsluaðila víða um land um heimsóknir til fyrirtækja á árinu. Markmið heimsóknanna er að koma á markvissri fræðslu innan ferðapjónustufyrirtækja og meta árangurinn af henni. Lögð var áhersla á að kynna þau fjölbreyttu verkfæri fyrir fræðslu sem Hæfnisetrið hefur þróað og aðlagð og aðgengileg eru á heimasíðunni auk þess sem starfsfólk Hæfnisetursins var orðið upplýstara í ljósi reynslunnar um þarfir fyrirtækja. Í mars var ljóst að verkefnið færi á bið.

Ákveðið var í samstarfi við þau fyrirtæki sem höfðu þegar skrifað undir samning um þátttöku í verkefninu að biðja og sjá hvort ekki yrði komin betri tíð um vorið. Þegar liða tók á árið varð ljóst að ferðapjónustan var ekki að fara af stað fyrr en kannski í fyrsta lagi sumarið/haustið 2021. Til að nýta tímann var ákveðið að endurskoða verkefnið Fræðsla í ferðapjónustu. Reynslan sýnir að í of mörgum tilfellum stöðvast verkefnið eftir að þarfagreining hefur farið fram. Endurskoðun á verkefninu var gerð í samvinnu við starfsfólk starfsmenntasjóða, Starfsafls, Landsmenntar og SVS.

Heimsóknir til fyrirtækja

Frá byrjun árs 2018 hefur Hæfnisetrið í samstarfi við fræðsluaðila farið í 182 heimsóknir til að kynna Fræðslu í ferðapjónustu. Undirritaðir hafa verið 100 samstarfssamningar sem taka til rúmlega 3.000 starfsmanna.

Fræðsla í ferðapjónustu í tölum

2018

5 fræðsluaðilar í samstarfi

115 heimsóknir til fyrirtækja

72 samstarfssamningar við fyrirtæki undirritaðir

2019

9 fræðsluaðilar í samstarfi

59 heimsóknir til fyrirtækja

22 samstarfssamningar við fyrirtæki undirritaðir

Samstarfi 26 fyrirtækja á Eyjafjarðarsvæðinu lokið farsællega

2020

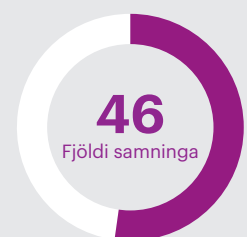
9 fræðsluaðilar í samstarfi

16 heimsóknir til fyrirtækja

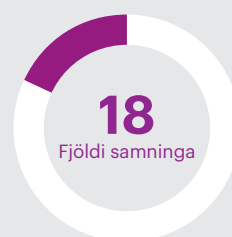
6 samstarfssamningar um svæðisbundið samstarf undirritaðir við fyrirtæki á Reykjanesi



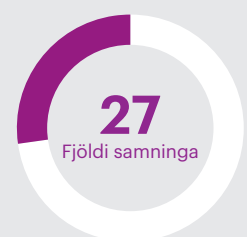
Hlutfall heimsókna



Lokið



Í gangi



Stopp eða slitið

Ný verkefni í vinnslu

Kanni.is – nýtt greiningartæki til að kanna þörf fyrirtækja fyrir fræðslu og þjálfun

Á árinu var þróað og smíðað greiningartæki fyrir vef sem á að líta dagsins ljós 2021. Kanni auðveldar fyrirtækjum að senda út könnun til starfsfólks en hann geymir tilbúin sniðmát í 12 flokkum og á þremur tungumálum. Einfalt er að aðlagja greininguna eftir þörfum hvers fyrirtækis. Menntunarsjóður STF og SA, Landsmennt, Starfsafl og SVS styrktu verkefnið að hluta.

Endurskoðun á verkefninu Fræðsla í ferðapjónustu í samstarfi við starfsmenntasjóði

Í endurskoðuninni er byggt á reynslu Hæfnisetsins af verkefninu síðastliðin tvö ár, reynslu starfsmenntasjóðanna af verkefninu og Fræðslustjóra að láni, nýjum áherslum í ferðapjónustunni og óskum fyrirtækja. Vonir eru bundnar við að hægt verði að kynna og fara af stað með nýtt verkefni í vor/sumar 2021.

Óskir ferðapjónustunnar:

Stytttri og hnitmiðaðri verkefni

Stjórnendur tala um fræðslu og þjálfun sem hefur það að markmiði að þjálfa það fólk sem er „núna“ í vinnu. Dæmi: Námskeið fyrir fasta fólkið í apríl/maí og nýliða-þjálfun í maí/júní.

Rafræn greining og fræðsla

Þörfin hefur aukist verulega í kjölfar Covid-19.

Svæðisbundið samstarf

Reynslan sýnir að slíkt samstarf gerir fyrirtækin sterkari saman. Samstarf fyrirtækja er leið til að byggja upp fræðsluumhverfi þar sem 86% fyrirtækjanna eru með 10 starfsmenn eða færri.



Stefnumótun fyrir svæðisbundið samstarf fyrirtækja í ferðapjónustu

Á seinni hluta ársins hóf Hæfnisetrið að vinna verkefni sem á að styðja við svæðisbundið samstarf fyrirtækja í ferðapjónustu.

Markmið verkefnis:

- » Auðvelda litlum og meðalstórum ferðapjónustu-fyrirtækjum að koma á svæðisbundnu samstarfi um markvissa fræðslu og þjálfun.
- » Koma á markvissri fræðslu og þjálfun í ferðapjónustu ásamt því að mæla árangurinn af henni.
- » Styðja fyrirtæki við að efla hæfni og fagmennsku starfsfólks og þar með auka starfsánægju, gæði og arðsemi greinarinnar.

Árangursmælikvarðar – ný og notendavæn útgáfa

Nýrri útgáfa er ætlað að leiðbeina þeim sem eru að mæla árangur af fræðslu. Árangursmælikvarðar og leiðbeiningar verða aðgengilegir öllum á heimasíðu Hæfnisetsins í byrjun árs 2021.



Á ferð og flugi

Starfsfólk Hæfnisetsins heimsótti fyrirtæki og fræðsluaðila víða um land í upphafi árs í tengslum við verkefnið Fræðsla í ferðapjónustu. Með í för á Suðurlandi var Fræðslunet Suðurlands, SÍMEY á Norðurlandi, Mímir í Reykjavík og Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum (MSS). Sex fyrirtæki í Grindavík skrifuðu undir samning um fræðslu og þjálfun í samstarfi við MSS. Fyrirtækin sóttu um og fengu styrk frá Landsmennt til að vinna það verkefni. Fleiri fyrirtæki íhuguðu að skrifa undir samstarfssamning þegar aðstæður skyndilega breyttust. Fyrirhugaðir voru tveir Menntamorgnar ferðapjónustunnar í apríl, annar á Húsavík og hinn í Mývatnssveit.

”

Eins erfitt og sárt það var að loka þá erum við búin að upplifa þennan tíma sem andrými, til að endurhugsa, bæta og breyta. Og það skiptir máli að gera það sýnilegt sem við erum að gera.

Sigríður Margrét Guðmundsdóttir,
framkvæmdastjóri Landnámsseturs

Könnun á þörf ferðapjónustunnar fyrir fræðslu og þjálfun

Hæfnisetrið sendi út könnun í lok mars til fyrirtækja í ferðapjónustu til að kanna þörf þeirra fyrir fræðslu og þjálfun á tímum heimsfaraldurs. Niðurstöður sýndu að fyrirtæki höfðu hug á því að nýta tímann til að fræða og þjálfra sitt starfsfólk en 76% þátttakenda svöruðu spurningunni játandi. Þegar þátttakendur voru spurðir að því hvort stafræn fræðsla myndi nýtast þeim svöruðu 78% játandi.

Þau námskeið sem helst voru nefnd:

- » Markaðssetning á netinu
- » Notkun samfélagsmiðla, Facebook og Instagram
- » Heimasíðugærð
- » Tungumálanám
- » Ólíkir menningarheimar
- » Þjónustunámskeið, svo sem framkoma og þjónustulund
- » Sölutækni
- » Excel
- » Íslenskukennsla

Hæfnisetrið brást við óskum þátttakenda með því að uppfæra fræðsluframboð á heimasíðu sinni og útbúa góð ráð fyrir stafræna fræðslu.



Formlegt nám í ferðapjónustu

Hæfnisetur ferðapjónustunnar hafði frumkvæði að því að leiða vinnu í framhaldi af útgáfu skýrslunnar Hæfni er grunnur að gæðum, þar sem fram komu þarfir atvinnulífsins fyrir nám í ferðapjónustu. Stofnaður var stýrihópur um formlegt nám með það fyrir augum að þróa í samstarfi skólastiga námslínu eða námslínur til undirbúnings starfa í ferðapjónustu. Í hópnum voru fulltrúar menntamálaráðuneytis, starfgreinaráðs hótél- og matvælagreina, fræðsluaðila, framhaldsskóla og háskóla. Hópurinn hittist á fjórum fundum vorið 2020 þar sem ræddar voru hugmyndir og tillögur að námi. Þá lagði hópurinn grunn að heilsdags vinnufundi í byrjun sumars í Grindavík.

Markmið fundarins var að í lok vinnudags lægi fyrir uppbygging á námslínu í hagnýtri ferðapjónustu sem fræðsluaðilar gætu nýtt til að námsbrautir verði í takt við þarfir atvinnulífs, hafi gildi milli hæfniprepa til áframhaldandi náms og á vinnumarkaði. Fulltrúum skóla á öllum skólastigum og frá símenntunarmiðstöðvum úr öllum landsfjórðungum var boðin þátttaka á fundinum. Fyrstu drög að heildarmyndinni voru unnin í hópavinnu og í gegnum samræður. Tekið var mið af því sem fram kemur í skýrslunni og í nánari útfærslu var unnið með hæfnipætti sem oftast komu fram í starfaprófilum fyrir störf í ferðapjónustu. Hæfnipættirnir voru sóttir í hæfnigreiningar starfa sem FA hefur gert á tug starfa í ferðapjónustu.

Á haustmánuðum fóru verkefnastjóri Hæfnisetursins og framkvæmdastjóri FA á fund menntamálaráðherra til þess að fylgja verkefninu eftir. Ráðuneytið stóð í kjölfarið fyrir þremur fundum með skólameisturum framhaldsskóla þar sem fjallað var um verkefnið. Niðurstaða um hverjum yrði falið ritun námskrár átti að liggja fyrir við upphaf árs 2021.



Við stöndum sterk
að vígi varðandi
náttúruferðamennskuna.

Erla Ósk Ásgeirsdóttir,
forstöðumaður mannaúts og menningar
Icelandair hótela

Verkefnið í hnotskurn

2018

Víðtækt samtal hagaðila í ferðapjónustu hefst, leitað er svara við spurningunni: Hver er þörf ferðapjónustunnar fyrir hæfni og menntun?

2019

Skýrsla með niðurstöðum samtalsins kemur út: Hæfni er grunnur að gæðum - Innlegg í mótun mennta- og hæfnistefnu ferðapjónustunnar.

2020

Fyrstu drög að grunni námslínu lagðar fram í samráði við fræðsluaðila úr öllum landsfjórðungum.

2021

Ritun námskrár/námslýsingar fyrir ferðapjónustubraut með fagbréfi á 2., 3., og 4. þrepi í samstarfi við Fjölbauta-skólann í Austur-Skaftafellssýslu.



Hjartað í okkar fyrirtæki er
starfsfólkið okkar.

Knútur Rafn Ármann,
eigandi Friðheima

Starfshópur um menntun og starfsþjálfun leiðsögumanna

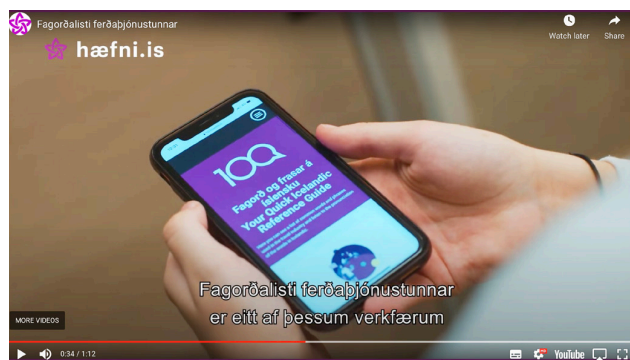
Hæfnisetur ferðapjónustunnar brást við beiðni frá atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytinu um að tilnefna fulltrúa í starfshóp um menntun og starfsþjálfun leiðsögumanna. Tilnefnd voru Haukur Harðarson og Sigrún Kristín Magnúsdóttir. Ráðherra skipaði Sigrúnu í hópinn og Hauk sem varmann. Í hópnum sitja einnig fulltrúar frá Ferðamálastofu (formaður hópsins), Leiðsögn - stéttarfélagi leiðsögumanna, mennta- og menningarmálaráðuneyti, Samtökum ferðapjónustunnar og umhverfis- og auðlindaráðuneyti.

Hópurinn á að skila frumniðurstöðum til ferðamálaráðherra 15. febrúar 2021 og lokaskýrslu eigi síðar en 15. apríl 2021.

Kynningarmál og markaðsstarf

Heimasíða Hæfnisetursins hélt áfram að vaxa og þróast á árinu. Þörf var á að uppfæra síðuna til að koma nýju efni á framfæri og leiða notendur betur um hana. Samtals voru gerð þrjú kynningarmyndbönd á árinu til að styðja við virkni heimasíðunnar í gegnum Facebook, tvö kynningarmyndbönd til kynningar á annars vegar fræðsluefninu Þjálfun í gestrisni og hins vegar fagorðalista ferðabjónustunnar og fjögur viðtalsmyndbönd þar sem starfsfólk og stjórnendur voru teknir tali.

Eitt þessara myndbanda er frábrugðið hinum að því leyti að það var frumsýnt í raunheimum á Menntamorgni ferðabjónustunnar í upphafi árs þegar Hæfnisetrið og SAF beindu sjónum að erlendu starfsfólki. Hin myndböndin voru gerð með það að markmiði að leiðbeina stjórnendum og starfsfólki á tímum Covid-19.



Virkni heimasíðunnar – fjölgun milli ára

35,4%

Nýir notendur

18,7%

Fjölgun heimsóknna

Síðuflótti fór úr

40,4% í 5,5%

Notendur dvelja lengur á síðunni en árið á undan

Samtals voru framleidd níu myndbönd á árinu

Erlent starfsfólk

Þjálfun í gestrisni

Fagorðalisti ferðabjónustunnar

Stafræn fræðsla

Hvernig forðast ég smit?

Hvernig ber ég mig að ef grunur vaknar um veikindi viðskiptavina?

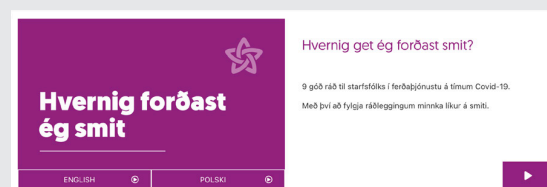
Ferðabjónustan á tímum Covid-19

Ferðamaður í eigin landi

Sýn íslenska ferðalangans

81.828

Samtals áhorf á myndbönd (júlí til ágúst)



Menntamorgunn ferðapjónustunnar

Hæfnisetrið og SAF beindu sjónum að erlendu starfsfólki á Menntamorgni ferðapjónustunnar sem fram fór í Húsi atvinnulífsins í febrúar. Fram komu Dr. Hallfríður Þórarinsdóttir, Vilborg Helga Júlíusdóttir, hagfræðingur SAF, og Rakel Steinvör Hallgrímsdóttir, náms- og starfsráðgjafi. Þá var birt viðtalsmyndband þar sem heyra mátti sögur þeirra Charo Celeste Elizalde frá Filippseyjum, Stefano Silvrio frá Ítalíu og Justyna Cisowska frá Póllandi, sem öll hafa reynslu af því að starfa á íslenskum vinnumarkaði.



Dagný Magnúsdóttir datt í lukkupottinn í leik sem Hæfnisetrið efndi til á Menntadegi atvinnulífsins. Samtals hafði 1378 möndlum verið komið fyrir í vasa og bauðst gestum að giska á fjöldann. Dagný komst næst því en hún giskaði á 1476 möndlur og hlaut í vinning glæsilega ferðatösku.



„Við munum rísa hraðar upp en margir halda.“

Ásberg Jónsson,
framkvæmdastjóri Nordic Visitor

Kynningarefni

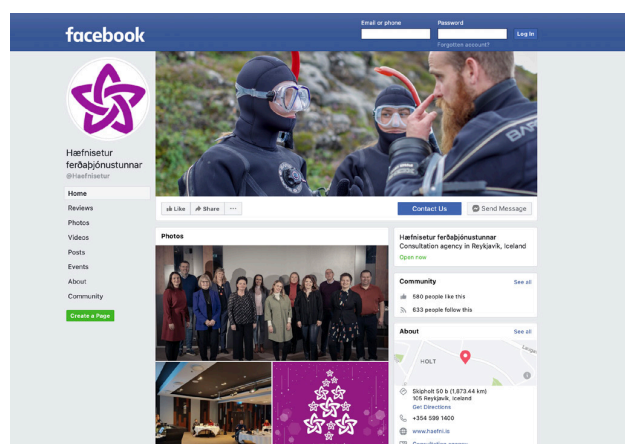
Nýr bæklingur um verkefnið Fræðsla í ferðapjónustu og fjölbreytt verkfæri leit dagsins ljós í byrjun árs og var kynntur við góðar undirtektir á Menntadegi atvinnulífsins.



Miðlun upplýsinga og sýnileiki í fjölmiðlum

Rafræn kynning og upplýsingar í formi skilaboða í tölvupósti og facebook leika stórt hlutverk í kynningarstarfi Hæfnisetsursins. Engar breytingar voru gerðar á reglulegum tilkynningum sem sendar eru í tölvupósti á póstlista Hæfnisetsursins en auk þeirra voru leiðbeiningar og góð ráð á tímum Covid-19 prentaðar út og sendar fyrirtækjum í pósti.

Seinni Menntamorgunn ferðapjónustunnar á árinu vakti athygli fjölmiðla og birtust viðtöl við fyrirlæsara tvo daga í röð í Speglinum á RÚV. Meginsteifið í umfjölluninni var endurreisn ferðapjónustunnar.





Ferðamennska morgundagsins

Rætt var um breytingar og tækifæri í ferðapjónustu á Íslandi í kjölfar heimsfaraldurs á Menntamorgni ferðapjónustunnar sem fram fór í lok árs undir yfirskriftinni Ferðamennska morgundagsins. Gunnar Þór Jóhannesson, prófessor í ferðamálafræði við Háskóla Íslands, kynnti vísbendingar um breytingar á ferðatilhögun með vísan í skýrslu frá WTTC og stjórnendur ferðapjónustufyrirtækja miðluðu af reynslu sinni og sögðu frá því hvernig þeir ætla að undirbúa fyrirtæki og starfsfólk fyrir komandi tíma. Gunnar sagði meðal annars að samstarf ferðapjónustufyrirtækja væri gríðarlega mikilvægt fyrir farveg greinarinnar en jafnframt að grunnur að endurveisn ferðapjónustunnar væri sjálfbærni.



Ferðapjónustan snertir mörg svið samfélagsins og það þarf að byrja að hugsa ferðapjónustuna sem hluta af fleiri þáttum en við höfum verið að gera hingað til.

Gunnar Þór Jóhannesson,
prófessor í ferðamálafræði við HÍ

Nýir straumar

Hæfnisetrið tók saman helstu áhersluatriði í skýrslu World Travel & Tourism Council (WTTC), To Recovery & Beyond: The Future of Travel & Tourism in the Wake of COVID-19 og birti undir heitinu Til bata og áfram á heimasíðu sinni. Skýrslan byggir á viðtölum við stjórnendur í ferðapjónustu og í henni kemur fram að þörf sé á hraðri nýsköpun í greininni. Ferðapjónustan þurfi að laga sig að nýjum veruleika og endurskapa sig til að koma sterkari út úr ástandinu.

Eftirfarandi atriði úr skýrslunni gefa vísbendingar um það hvernig markaðurinn kemur til með að þróast:

- » Ferðamenn leita í auknum mæli í öryggi og áreiðanleika.
- » Þeir ferðast meira innanlands eða á sínu svæði. Afskekktir og ævintýralegir staðir eru eftirsóknarverðir þar sem gera má ráð fyrir færra fólki.
- » Auknar óskir eru um sveigjanleika og að breytingar á bókunargjöldum feli ekki í sér kostnað.
- » Auknar kröfur eru um stafrænar og snertilausar lausnir.
- » Nauðsynlegt er að þjálfar starfsfólk með tilliti til nýrra hreinlætisreglna og tryggja öruggt vinnuumhverfi.
- » Þörf skapast fyrir aukinn sveigjanleika starfsfólks til að taka að sér fjölbreyttari verkefni. Felur í sér þörf á þjálfun á fjölþættari færni en áður.



TIL BATA OG ÁFRAM

Skýrsla World Travel & Tourism Council (WTTC) - To Recovery & Beyond: The Future of Travel & Tourism in the Wake of COVID-19 (2020)

Útdráttur unninn af Hæfnisetri ferðapjónustunnar.



Íslensk ferðapjónusta

- » er leiðandi á heimsvísu í sjálfbærri þróun
- » stuðlar að bættum lífskjörum og hagsæld
- » er þekkt fyrir gæði, fagmennsku og einstaka upplifun

Framtíðarsýn og leiðarljós íslenskrar ferðapjónustu til 2030, stjornarradid.is



**Hæfnisetur
ferðapjónustunnar**

Skipholti 50b | 105 Reykjavík | s. 599 1400 | haefni.is