



**Hæfnisetur
ferðapjónustunnar**

Ársskýrsla 2017

Okkar bestu hliðar



Aðdragandi og undirbúningur

Árið 2014 var gerð könnun á gæðum í ferðapjónustu á vegum Ferðamálastofu Íslands. Könnunin leiddi í ljós að ferðamenn sem sækja Ísland heim voru ekki allskostar ánægðir og þótti verð og þjónusta ekki fara saman. Því var ákveðið að grípa til aðgerða svo bæta mætti þjónustuna. Í framhaldinu mótuðu stjórnvöld stefnu fyrir atvinnugreinina sem birt var í Vegvísi fyrir ferðapjónustu (Stjórnstöð ferðamála 2015). Stefnan er sett fram í sjö lykilkáttum og einn þeirra varðaði hæfni og gæði. Sá þáttur hefur ekki aðeins áhrif á jákvæða upplifun ferðamanna og orðspor Íslands sem ferðamannalands heldur jafnframt verðmætasköpun og arðsemi fyrirtækja.

Í janúar 2016 tók til starfa verkefnahópur á vegum Stjórnstöðvarinnar sem greindi þarfir fyrir heildstæðar úrbætur sem styðja við hæfni, gæði, fagmennsku og þekkingu innan ferðapjónustunnar og vinna að skilvirkum leiðum til úrbóta.

Hópurinn skilaði tillögum í júlí sama ár í skýrslunni Hæfni og gæði í ferðapjónustu – Fjárfestum í hæfni starfsmanna (Stjórnstöð ferðamála 2016). Fyrsta tillagan er að komið verði á fót samráðsgrunni, setri fyrir hringrás upplýsinga milli fyrirtækja og fræðsluaðila til að tryggja að fræðsla í greininni verði í takt við þarfir.

Stofnun Hæfniseturs ferðapjónustunnar

Til að sinna því verkefni var Hæfnisetur ferðapjónustunnar sett á laggirnar. Hæfnisetur ferðapjónustunnar er samstarfsverkefni aðila vinnumarkaðarins, fræðsluaðila og stjórnvalda um heildstæðar lausnir og úrbætur til að auka hæfni í ferðapjónustu á Íslandi, á forsendum ferðapjónustunnar. Setrið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins ehf. sem er í eigu aðila vinnumarkaðarins.

Starfsemin tryggð til ársloka 2020

Þann 18. janúar 2017 skrifaði ferðamálaráðherra Þórdís Kolbrún R. Gylfadóttir undir samning við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og Stjórnstöð ferðamála, á grundvelli samþykktar Alþingis, um verkefnið Hæfnisetur ferðapjónustunnar og vistun þess hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. Með samningnum var starfsemin tryggð út árið 2017.

Síðar sama ár eða þann 6. október undirritaði ráðherra ferðamála þjónustusamning við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) um að hýsa Hæfnisetur ferðapjónustunnar (HS) út árið 2020. Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið leggur rúmlega 50 m.kr. á ári til HS næstu þrjú árin.



Þórdís Kolbrún R. Gylfadóttir, ferðamálaráðherra, Sveinn Aðalsteinsson, framkvæmdastjóri Hæfniseturs ferðapjónustunnar, og María Guðmundsdóttir, formaður Hæfnisetursins handsóluðu samning um fjármögnun verkefna Hæfnisetursins til ársins 2020.

Á forsendum ferðapjónustunnar

Starfsemin snýst um að uppfylla þarfir ferðapjónustunnar fyrir aukna hæfni og auðvelda fyrirtækjum að fjárfesta í hæfni starfsmanna. Hæfnisetur ferðapjónustunnar stendur ekki fyrir námskeiðahaldi heldur snýst starfsemin um að greina fræðsluþarfir, móta leiðir til að koma á árangursríkri fræðslu, auka samvinnu um fræðslu, upplýsingagjöf til fyrirtækja og gerð verkfæra sem nýtast fyrirtækjum og fræðsluaðilum.

Markmið Hæfnisetursins eru sett fram í samræmi við sáttmála ríkisstjórnarinnar um að marka langtíma stefnu um ferðapjónustu í samvinnu við hagsmunaaðila með sjálfbærni að leiðarljósi. Einnig hefur verið horft til ábendinga sem komið hafa fram frá Alþjóðaferðamálastofnuninni um samstarf.

Til að auka hæfni í ferðapjónustu og halda í gott starfsfólk hvetur Alþjóðaferðamálastofnunin til viðtæks samstarfs. Hvatt er til þess að ferðapjónustufyrirtæki, fræðsluaðilar og opinberir aðilar leggist á eitt við að efla hæfni starfsmanna.



Merki og litir

Geldingahnappur er fyrirmynd af merki Hæfniseturs ferðapjónustunnar þaðan kemur einnig einkennislitur þess. Geldingahnappur er mjög algengur um allt land. Hann vex einkum á melum, söndum og þurru mólendi. Hann er mikið á hálendi Íslands og finnst víða upp í 1000 til 1100 m hæð í fjöllum.

Stefnumörkun

Eitt meginverkefni ársins var að móta stefnu fyrir starfsemi HS. Með stefnunni er búið að marka áherslur í starfsemi HS til næstu ára og ekki síður þau gildi sem höfð verða að leiðarljósi. Stefnan var mörkuð af stýri- og faghópi og starfsmönnum. Stefnan skiptist í þrjá þætti, hlutverk, gildi og framtíðarsýn.

Hlutverk



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 (ROI).

Framtíðarsýn



Uppbygging hæfni innan ferðapjónustu er á forsendum og í takt við þarfir og þróun greinarinnar og samfélagsins.



Ferðapjónustan er eftirsóknarverður starfsvettvangur með miklum möguleikum til að þróast í starfi.



Ferðapjónustan hefur á að skipa framúrskarandi hæfu starfsfólki.

Gildi



Fagmennska: Metum árangur og gæði fræðslulausna. Nýtum vandaða verkferla, byggjum upp traust og lærum af reynslu.



Samvinna: Hlustum á og vinnum með ferðapjónustunni til að auka hæfni starfsfólks og arðsemi.



Tengsl: Myndum tengsl við fræðsluaðila, fyrirtæki og opinberar stofnanir til að efla og styrkja greinina.

Árið 2017 í hnotskurn

Það má skipta starfsemi Hæfniseturs ferðapjónustunnar á árinu 2017 niður í eftirfarandi áherslur eftir mánuðum:

Janúar til apríl

Samtal við hagsmunaaðila til að fá fram ábendingar um áherslur og uppbyggingu. Fag- og stýrihópum komið á laggirnar, unnið að stefnumótun og afmörkun verkefnisins. Drög lögð að stofnskrá. Markmið hæfniseturs sett fram og leiðir til að ná þeim.

Apríl til september

Stefnan mörkuð í samstarfi við stýrihóp. Verkefni valin í samræmi við stefnumörkun og drög lögð að verkáætlunum og mótun samstarfs.

September til desember

Verkefnum hrint af stað og þeim fylgt eftir. Verkfæri sem nýtast verkefnum útbúin. Áhersla er lögð á að nálgast stjórnendur fyrirtækja út frá arðsemissjónarmiðum og miðla upplýsingum um ávinning markvissrar fræðslu.



Fyrsti formlegi fundur stýrihóps var í mars 2017 en alls urðu fundir hópsins árið 2017 sautján. Hlutverk stýrihópsins er skilgreint samkvæmt þjónustusamningi um Hæfnisetur ferðabjónustunnar;

- Móta stefnu verkefnisins á sviði hæfniaukningar og forgangsraða verkefnum til skemmri og lengri tíma.
- Greiða fyrir tengingum við hagaðila t.d. fyrirtæki, stéttarfélög, formlega skólakerfið, ráðuneyti.
- Meta afurðir með reglubundnum og skipulögðum hætti.
- Önnur verkefni sem stýrihópurinn telur þörf á og verða mótuð á fundum hópsins.



Stýri- og faghópur ásamt starfsfólki Hæfniseturs ferðabjónustunnar.

Í stýrihóp sitja

María Guðmundsdóttir formaður
Samtökum ferðabjónustunnar SAF

Fjóla Jónsdóttir
Alþýðusambandi Íslands

Elías Bj. Gíslason
Ferðamálastofu

Anna Katrín Einarsdóttir
Stjórnstöð ferðamála

Steinunn Valdís Óskarsdóttir
Atvinnumála- og nýsköpunarráðuneyti

Ólafur Grétar Kristjánsson
Mennta- og menningar- málaráðuneyti

Fulltrúar í stýrihópi sitja jafnframt í fagráði.

Hlutverk fagráðs

Fagráð fundaði tvisvar á árinu 2017, fyrst í júní síðan í nóvember. Verkefni fagráðs samkvæmt þjónustusamningi eru:

- Ábendingar um þarfir fyrir fræðslu og heppilegar leiðir að framkvæmd fræðslu.
- Tillögur um fræðslu og þjálfun byggð á reynslu og þekkingu aðila ráðsins.
- Mat á afurðum sem Hæfnisetrið þróar í samvinnu við fræðsluaðila.
- Önnur verkefni sem fagráðið telur þörf á og verða mótuð á fundum ráðsins.

Auk fulltrúa í stýrihópi eru eftirfarandi aðilar í fagráði:

Erla Ósk Ásgeirsdóttir
Icelandair hotels

Gunnar Þór Jóhannesson
Háskóli Íslands

Haukur Harðarson
Fræðslumiðstöð atvinnulífsins

Jóna Árný Þórðardóttir
Kvasir

Kristín Þráinsdóttir
Menntaskólinn í Kópavogi

Ólafur Jónsson
IDAN fræðslusetur

Ómar Kristinsson
Verkmenntaskólinn á Akureyri

Sólveig Lilja Snæbjörnsdóttir
VR

Verkefnakostnaður Hæfnisetur ferðabjónustunnar 2017

Launakostnaður	19.990.121
Kynningarkostnaður	2.611.122
Ferðakostnaður	781.981
Fræðsluefni	1.400.000
Aðkeypt ráðgjöf *	3.720.000
Rekstrarkostnaður	2.039.723
Samtala	30.542.947

*Aðkeypt ráðgjöf við undirbúning stofnunar fyrir tímabilið 15. janúar til 15. apríl 2017.

Stöðugildi og vistun verkefnis

Stöðugildi á árinu 2017 voru tvö talsins. Þessi tala gefur þó ekki rétta mynd af umfangi starfsins því ráðning starfsmanna fór fram um mitt ár. Verkefnið er tímabundið til 2020 og er fjármagnað af atvinnu- og nýsköpunarráðuneyti. Verkefnið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins sem er í eigu aðila vinnumarkaðarins. Helstu verkefni FA snúa að greiningu á þörf fyrir þekkingu, raunfærnimati og ráðgjöf. Nánari upplýsingar um starfsemi má finna á www.frae.is



Frá undirritun samnings við símenntunarmiðstöðvar um tilraunaverkefni.

Tilraunaverkefni – fjölgun heimsóknna í fyrirtæki

Undirritaður var samningur við fjórar símenntunarmiðstöðvar um tilraunaverkefni sem miðar að því, að fjölga heimsóknum í fyrirtæki með það að markmiði að koma á árangursríkri fræðslu til þeirra. Símenntunarmiðstöðvarnar eru Fræðslunetið, símenntun á Suðurlandi, Mímir símenntun, Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum og Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar á Akureyri. Áhersla er lögð á að ná til minni og meðalstórra fyrirtækja í ferðaþjónustu.

Í nóvember 2017 hófust heimsóknir til fyrirtækja í samstarfi HS og símenntunarmiðstöðva.

Áhrifsvæði tilraunaverkefna fjögurra símenntunarmiðstöðva; SÍMEY, MSS, Mímir- Símenntun og Fræðslunetið



Rafræn fræðsla

Unnið var að mótun og skoðun á möguleikum rafrænnar fræðslu sem hjálpartækis við fræðslu í fyrirtækjum. Jafnframt var unnið með starfsmenntasjóðum við að tryggja fjármögnun á notkun slíkrar fræðslu. Undirritaður var samningur HS og Visku Learning um rafræna fræðslu.

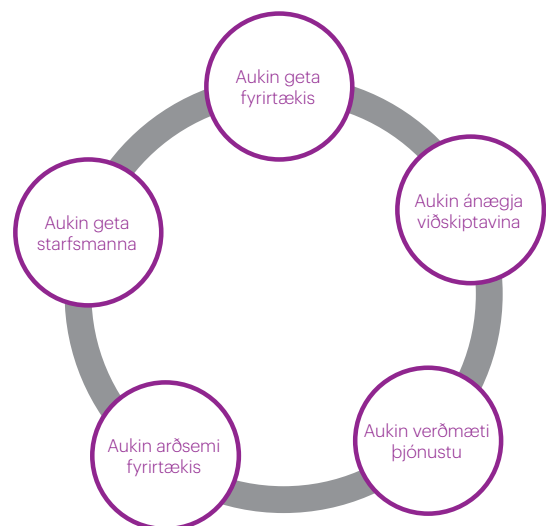
Nám á fagháskólastigi og rannsóknir

Hafið var samstarf við Háskóla Íslands og Háskólann á Hólum um greiningu á þörfum fyrir nám á fagháskólastigi. Jafnframt var undirrituð viljayfirlýsing um aukið samstarf á milli Háskólans í Reykjavík og Hæfniseturs ferðaþjónustunnar. Seinni hluta ársins var unnið að hæfnigreiningum starfa í ýmsum greinum innan ferðaþjónustunnar, ýmist beint af starfsmönnum Hæfnisetursins eða í samstarfi við aðra aðila. Fundað með Rannsóknarsetri ferðaþjónustunnar um möguleika og áherslur í rannsóknarvinnu sem nýtist í starfi HS.

Framboð á fræðslu gert sýnilegt

Upplýsingum um aðila sem standa að fræðslu fyrir ferðaþjónustufyrirtæki var aflagð og þeim miðlað á heimasíðu HS. Framboði á fræðslu er skipt í sjö flokka og sem eru gisting, veitingar, ráðstefnur og viðburðir, ferðir og afþreying, fólksflutningar, öryggi og stjórnun. Á síðunni eru nú tengingar í upplýsingar um 90 úrræði sem tengjast símenntun og uppbyggingu þekkingar fyrir fyrirtæki í ferðaþjónustu, www.haefni.is/fyrirtaekjafraedsla

Virðisæðja aukinnar þekkingar og ánægju



Aukin geta eykur ánægju starfsmanna og bætir rekstur

Markmiðið er að koma á og efla umræðu um mikilvægi gæða í ferðaþjónustu. Leitað var til fyrirtækja um hvaða leiðir þau teldu vera árangursríkastar. Fram kom að mikilvægt væri að gera ávinning af uppbyggingu sýnilegan. Aukin geta starfsmanna hefði jákvæð áhrif á arðsemi fyrirtækis.



Fundað með fyrirtækjum og hagsmunaaðilum á Akureyri.



Pátttakendur í hæfnigreiningu fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva á Akureyri.



Sýnileiki og markaðsstarf

Jafnhliða umræðu um nálgun við fyrirtæki var ákveðið hvaða atriði skyldi leggja áherslu á í kynningarstefnu HS. Unnið er með eftirfarandi áherslur:

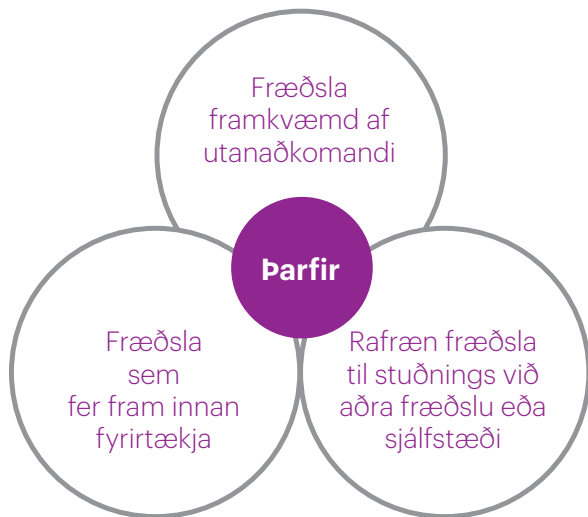
- Heimsóknir til fyrirtækja.
- Sýnileika / innlegg á viðburðum/fundum.
- Standa fyrir fundum á svæðum og/eða um einstök áherslumál.
- Markpósta með áherslu á stjórnendur og millistjórnendur.
- Vefsíðu sem nýtist sem verkfærakista fyrir stjórnendur sem vilja auka gæði og efla fræðslu.
- Samfélagsmiðla þar sem áhersla er á reynslusögur fyrirtækja af árangursríku fræðslustarfi.
- Markpóstar með áherslu á upplýsingar um samstarf og lausnir.



Heimasíða

Þann 15. mars var heimasíða Hæfnisetursins opnuð. Umfang hennar var lítið í upphafi en á árinu hófst vinna við að byggja hana upp sem verkfærakistu fyrir fyrirtæki og fræðsluaðila. Markmiðið er ekki síst að auðvelda fyrirtækjum að gera innri fræðslu (fræðsla sem framkvæmd er af starfsfólki) markvissari. www.hæfni.is

Fræðsla í fyrirtækjum



Fræðsluefni gert aðgengilegt

Samið var um kaup og afnot á fræðsluefni af fyrirtækinu Gerum betur. Efnið nefnist Þjálfun í gestrisni og inniheldur örsögur sem snerta þjónustu við ferðamenn ásamt efni sem nýtist til að vinna með þessar sögur í fræðslustarfi innan fyrirtækja og með fræðsluaðilum. Alls er um að ræða 40 sögur í flokkunum móttaka og aðbúnaður, veitingar, bílaleigur, þrif og umgengni.

Efnið ásamt leiðbeiningum um hvernig má nota það verður gert aðgengilegt á vef Hæfnisetursins, www.haefni.is og allt efnið verður opið öllum án endurgjalds. Efnið ásamt leiðbeiningum er á íslensku, ensku og pólsku.



Frá undirritun samnings við Gerum betur um þjálfun í gestrisni.



Af fundi um stefnumörkun fyrir nám í ferðapjónustu.

Stefnumörkun fyrir formlegt nám

Framboð á formlegu námi sem tengist ferðapjónustu hefur verið kortlagt og undirbúningur að mótun stefnu fyrir formlegt nám sem tengist ferðapjónustu hafinn. Unnið var með fyrirbyggjandi gögn og samtöl við hagaðila og gerð verkáætlana. hafin. Verkefninu var hrint af stað 2017 en því á að ljúka í árslok ársins 2018. Takmarkið er að þá liggi áherslur atvinnugreinarinnar varðandi formlegt nám sem tengist ferðapjónustu fyrir. Verkefninu hefur miðað vel, allir hagsmunaaðilar hafa lýst yfir vilja til að taka þátt í því.

Staða verkefnis eftir fyrsta starfsár

Fyrsta starfsár Hæfniseturs ferðapjónustunnar er afstaðið. Það er okkar mat að í heildina gangi verkefnið vel og það vekur verðskuldaða athygli fyrir nýja nálgun fyrir atvinnugrein sem er í örur vexti.

Mikill áhugi á starfi HS, bæði hjá atvinnulífi og fræðsluaðilum vekur bjartsýni um framhald. Starfsfólk Hæfnisetursins er velkomið í heimsókn. Það hefur líka vakið bjartsýni hversu mörg fyrirtæki leggja mikla áherslu á þekkingu starfsmanna og efla hana með markvissum hætti.

Eitt af því sem mikil vinna hefur verið lögð í er samráð við stjórnendur og eigendur fyrirtækja um á hvaða forsendum sé best að taka upp umræðuna um þekkingaruppbyggingu og af hverju fræðsluverkefnum er stundum ekki hrint í framkvæmd þótt stjórnendur geri sér grein fyrir mikilvægi hennar.

Það helsta sem komið hefur fram í samráðinu er mikilvægi þess að tengja þekkingu í rekstri og afkomu fyrirtækja. Æskilegt er að sýna fram á árangur með mælingum og rannsóknum. Nálgun við fyrirtæki þarf að vera persónuleg með heimsóknum í fyrirtækin til að ræða um hvaða leiðir henta í hverju tilviki fyrir sig. Einnig kom fram að fyrir minni og meðalstór fyrirtæki er mikilvægt að hafa aðgang að aðstoð við að halda utan um skipulag, framkvæmd og fjármögnun fræðslu. Æskilegt að hafa sýnilegt á einum stað hvaða fræðsla er í boði hjá hinum ýmsu fræðsluaðilum.

Áfangar á árinu 2017

18. JANÚAR Ferðamálaráðherra Pórdís Kolbrún R. Gylfadóttir undirritar samning við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og Stjórnstöð ferðamála, til ársloka 2017.	2. FEBRÚAR Fundað með People 1st í Skotlandi um uppbyggingu á hæfni í ferðaþjónustu.
28. FEBRÚAR Verkátun Hæfniseturs ferðaþjónustunnar lögð fyrir undirbúningshóp.	15. MARS Vefur Hæfniseturs www.hæfni.is opnaður.
22. MARS Fyrsti formlegi fundur stýrihóps Hæfniseturs ferðaþjónustunnar.	16. MARS Hæfnisetrið, hlutverk þess og gildi kynnt á Menntadegi atvinnulífsins hjá SA.
6. JÚNÍ Fyrsti sameiginlegi fundur fagráðs og stýrihóps Hæfniseturs ferðaþjónustunnar.	29. MAÍ Gengið frá ráðningu á starfsfólki vegna Hæfniseturs ferðaþjónustunnar sem tók til starfa í maí og júní.
28. JÚNÍ Facebook síða Hæfniseturs ferðaþjónustunnar opnuð.	8. JÚNÍ Kynning á HS á málþingi um upplýsingaveitu til ferðamanna í Borgarnesi.
28. SEPTEMBER Kynning á verkefninu Þjálfun í gestrisni í Húsi atvinnulífsins.	21. SEPTEMBER Samstarfssamningur Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins (FA) við fjórar símenntunarmiðstöðvar um tilraunaverkefni um fræðslu starfsmanna í ferðaþjónustu.
6. OKTÓBER Ráðherra ferðamála undirritar þjónustusamning við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) um að hýsa verkefnið Hæfnisetur ferðaþjónustunnar út árið 2020.	3. OKTÓBER Kynning á hugmyndafræði og starfsemi HF hjá aðildarfélögum ASÍ.
15. NÓVEMBER Samið við höfunda fræðsluefnisins Þjálfun í gestrisni um notkun og birtingu.	14. NÓVEMBER Kynningarfundur hjá Símei á Akureyri.
13. DESEMBER Starfsáætlun HS fyrir 2018 lögð fyrir stýrihóp.	6. DESEMBER Samtal við ferðaþjónustuna. 26 fulltrúar ferðaþjónustufyrirtækja og starfsfólk Hæfniseturs ferðaþjónustunnar.





