



**Hæfnisetur
ferðapjónustunnar**

Ársskýrsla 2018



Okkar bestu hliðar



Framtíðarsýn

Uppbygging hæfni innan ferðapjónustu er á forsendum og í takti 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.

Mars 2019

Útgefandi: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

Ritstjórn: Jóna Valborg Árnadóttir

Hönnun og uppsetning: Tómas Bolli Hafþórsson

Ljósmyndir: Birgir Ísleifur og Tómas Bolli

Ávarp framkvæmdastjóra



Hæfnisetur ferðaþjónustunnar var sett á stofn árið 2017 á grundvelli skýrslu Stjórnstöðvar ferðamála sem stjórnvöld og Samtök ferðaþjónustunnar ýttu úr vör um hæfni í ferðaþjónustu. Markmiðið er að auka framleiðni og gæði í ferðaþjónustu sem og starfsánægju og fagmennsku starfsfólks, einkum framlínustarfsmanna og millistjórnenda í þessari mikilvægu atvinnugrein. Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið kostar verkefnið til ársloka 2020. Verkefnið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins ehf. (FA) sem er í eigu aðila vinnumarkaðarins.

Hæfnisetrið býður ekki upp á námskeið eða þjálfun fyrir starfsfólk heldur er hlutverk þess fyrst og fremst að kortleggja þarfir fyrir fræðslu, benda fyrirtækjum á fræðsluáðila, ráðleggja fræðsluáðilum um fræðsluáðferðir 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. Áhersla er á að hafa samráð við atvinnugreinina og eins er unnið þétt með nokkrum fræðsluáðilum í að bjóða fræðslulausnir og greiningar sem henta greininni.

Í greiningu KPMG, Framtíð ferðaþjónustunnar á Íslandi árið 2030 - sviðsmyndir og áhættugreining, er skortur á hæfu starfsfólki talinn meðal helstu áhættuþátta. Þar kemur fram að verði vöntun á starfsfólki með viðeigandi menntun eða reynslu í ferðaþjónustu muni það hafa alvarleg langtíma áhrif á upplifun ferðamanna og ímynd landsins. Sambærileg ábending kemur fram í skýrslu Stjórnstöðvar ferðamála, Fjárfestum í hæfni starfsmanna, en þar kemur fram að 41% ferðamanna sem sóttu landið heim veturinn 2013 til 2014 töldu að við þyrftum að taka okkur á í gæðamálum.

Það krefst þekkingar og verklegrar hæfni að veita góða þjónustu. Þekking og hæfni er ekki meðfædd og verður ekki úr lausu lofti gripin. Mismunandi menningarheimar hafa mismunandi þarfir, samskipti krefjast þekkingar á tungumálum og þjónustu.

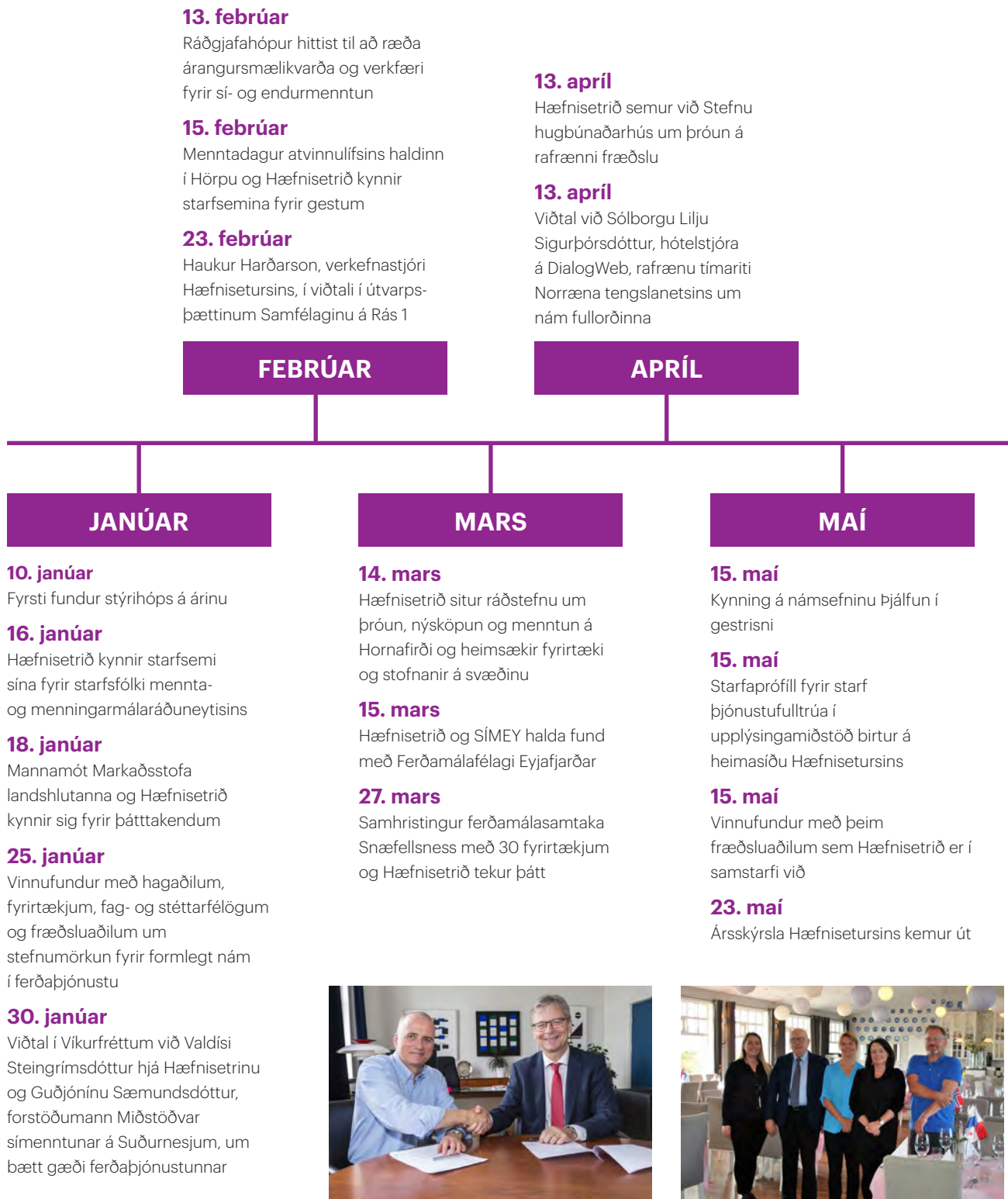
Árið 2018 hefur Hæfnisetrið unnið hörðum höndum einkum á tveimur verkefnasviðum. Í fyrsta lagi fór fram mikil vinna við að aðstoða og koma á tengslum fræðsluáðila og fyrirtækja. Á árinu var samið við um 70 fyrirtæki í ferðaþjónustu með tæplega 2.000 starfsmenn. Tengt því verkefni er þróun starfsfólks Hæfnisetsins á rafrænum tækjum til að nota í fræðslu, meðal annars með vinnslu fagorðalista, þjálfunarefnis og smáforrita. Í öðru lagi var fundað með ótal fyrirtækjum og starfsfólki í eins konar rýnihópum sem Hæfnisetrið setti á stofn til að meta þarfir ferðaþjónustunnar fyrir breytt eða nýtt nám í formlega skólakerfinu.

Verkefnin á sviði Hæfnisetsins eru óþrjótandi en ótrúlega gefandi. Það er stórkostlegt að finna meðbyrinn sem verkefnið hefur hjá þeim fyrirtækjum sem við höfum unnið með og við viljum vinna með fleirum. Ég vil þakka stýrihópi, fagráði og starfsfólki verkefnisins fyrir frábært samstarf á árinu 2018 sem og öllum þeim fjölmörgu úr greininni sem hafa lagt hönd á plóg. Við erum rétt að byrja!

Sveinn Aðalsteinsson framkvæmdastjóri

Ótal viðburðir og fundir einkenndu starf Hæfniseturs ferðapjónustunnar árið 2018. Hæfnisetrið hefur staðið fyrir ýmsum viðburðum til að kynna verkfæri fyrir fræðslu og þjálfun og leitt vinnu við stefnumörkun fyrir formlegt nám í ferðapjónustu. Fjölbreyttur hópur hagaðila og samstarfsaðila kemur að starfinu.

Hér er stiklað á stóru yfir starfsemina á árinu.





4. júní

Hæfnisetrið fær fagorðalista frá Samtökum ferðapjónustunnar (SAF) og starfsgreinaráði matvæla-, veitinga- og þjónustugreina til úrvinnslu

26. júní

Háskóli Íslands og FA gera með sér samning um hæfnigreiningar starfa í ferðapjónustu

29. júní

Gengið frá samstarfssamningi við Gerum betur ehf. um miðlun fræðslu til fyrirtækja í ferðapjónustu

13. september

Veistu appið kynnt fyrir faghópum SAF og fyrstu spurningabankarnir prófaðir

14. september

Grein um tilraunaverkefnið Fræðsla í ferðapjónustu á vef NVL í DialogWeb, með viðtali við Maríu Guðmundsdóttur, fræðslustjóra SAF og formann stýrihóps Hæfnisetursins: Fremtidens kompetanser og turismen på Island

19. nóvember

Fyrstu niðurstöður úr stefnumörkun fyrir formlegt nám í ferðapjónustu kynntar fyrir mennta- og menningarmálaráðuneytinu

JÚNÍ

SEPTEMBER

NÓVEMBER

JÚLÍ

OKTÓBER

DESEMBER

12. júlí

Grein í Fréttablaðinu eftir Maríu Guðmundsdóttur, fræðslustjóra SAF og formann stýrihóps Hæfnisetursins: Hugað að hæfni í ferðapjónustu

1.-5. október

Hæfnisetrið kynnir sér fræðslu og þjálfun starfsfólks í ferðapjónustu í Skotlandi

30. október

Grein í Fréttablaðinu eftir Jóhannes Þór Skúlason, framkvæmdastjóra SAF og Svein Aðalsteinsson, framkvæmdastjóra FA: Aukin hæfni í ferðapjónustu – betri upplifun og afkoma

31. október

Stefnumörkun fyrir formlegt nám sem tengist ferðapjónustu tekin til umræðu á fundi hjá stýri- og faghópi Hæfnisetursins

11. desember

Stefnumörkun fyrir formlegt nám í ferðapjónustu kynnt fyrir ASÍ

13. desember

Vinnudagur starfsmanna í Ölfusi



Hæfnisetur ferðapjónustunnar

Skipta má starfsemi Hæfnisetursins í tvö verkefnasvið sem hafa það sameiginlega markmið að auka hæfni starfsfólks og þar með gæði, starfsánægju og arðsemi í ferðapjónustu. Í fyrsta lagi er um að ræða tilraunaverkefni undir yfirskriftinni Fræðsla í ferðapjónustu sem miðar að því að hvetja fyrirtæki til að fjárfesta í hæfni starfsfólks og gefa þeim kost á því á sínum forsendum. Tilraunaverkefnið er unnið í samstarfi við fræðsluaðila víða um land sem aftur eru í samstarfi við fyrirtæki og hagaðila á hverju svæði. Tengt því er vinna við að safna saman upplýsingum um fræðsluaðila og leita leiða til að auka aðgengi að góðu fræðslu- og þjálfunarefni svo það megi nýtast greininni. Hæfnisetrið smíðar, prófar og þróar stöðugt aðferðir og verkfæri og metur árangurinn af þeim í samstarfi við ferðapjónustu-, fræðslu- og hugbúnaðarfyrirtæki.

Í öðru lagi hefur Hæfnisetrinu verið falið af aðilum vinnu- markaðarins að koma með tillögur að stefnu fyrir formlegt nám í ferðapjónustu. Það verkefni er unnið í samstarfi við yfirvöld, skóla, aðila atvinnulífsins og fyrirtæki. Starfið er

unnið á forsendum ferðapjónustunnar, því er samtal og samráð við atvinnulífið, ferðapjónustufyrirtækin, fræðsluaðila, stjórnvöld og opinbera aðila afar mikilvægt.

Stýrihópur og fagråd 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, Stjórnstöð ferðamála auk ráðuneyta atvinnumála 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 um 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.

Megináherslur í starfsemi Hæfnisetursins



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



Starfsemi í tölum

Í árslok var starfsfólk Hæfnisetursins 6 talsins í 3,6 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 greiningu á þörf fyrir þekkingu, námskrágerð, raunfærnimati og ráðgjöf.

Útgjöld 2018	Þkr.
Launakostnaður	39.974
Kynningarkostnaður	1.795
Ferða- og fundakostnaður	2.080
Aðkeypt þjónusta og ráðgjöf	1.180
Annar rekstrarkostnaður	1.073
Samtals	46.102



Verkefnastjóri gerir upp árið Haukur Harðarson

Verkefnið hefur í heildina gengið vel, þó vissulega hafi komið brekkur eins og eðlilegt er þegar um tilraunaverkefni er að ræða. Þá er mikilvægast að ná sátt um varanlegar vegabætur. Sterkur stýrihópur og fagráð, tengingar við faghópa hjá SAF og áhugi verkalýðsfélaga á fræðslumálum einfalda verkið. Sérstaklega er ánægjulegt að sjá hversu fúsir stjórnendur og eigendur fyrirtækja hafa verið til samstarfs. Sú aðferð að heimsækja fyrirtækin er tímafrek og nokkuð kostnaðarsöm en hún skilar árangri eins og við sjáum af fjölda samstarfssamninga sem voru undirritaðir á árinu.

Það getur reynst töluverð áskorun að yfirfæra þekkingu og tryggja að hún skili sér til starfsfólks þar sem hraðinn er mikill og starfsfólk jafnvel dreift á margar starfsstöðvar. Í ferðapjónustunni líkt og mörgum öðrum atvinnugreinum er mikið um að vera dags daglega og erfitt getur reynst að kalla saman starfsfólk til fræðslu. Frá því að Hæfnisetrið var stofnað var strax ljóst að þörf væri á því að útbúa gott og aðgengilegt fræðsluefni sem starfsfólk gæti nálgast á einfaldan hátt hvar sem er, en um leið væri það einfalt tæki fyrir stjórnendur að fylgjast með hvort miðlun þekkingar ætti sér stað innan fyrirtækisins.

Uppbygging þekkingar er langtímaverkefni og helst í hendur við fjölda annarra þátta í atvinnugrein. Víða eru stjórnendur fyrirtækja að fjárfesta í hæfni starfsfólks en í viðtölum við stjórnendur kemur fram að æskilegt væri að meira framboð væri af starfsfólki sem býr yfir staðfestri og vottaðri þekkingu.

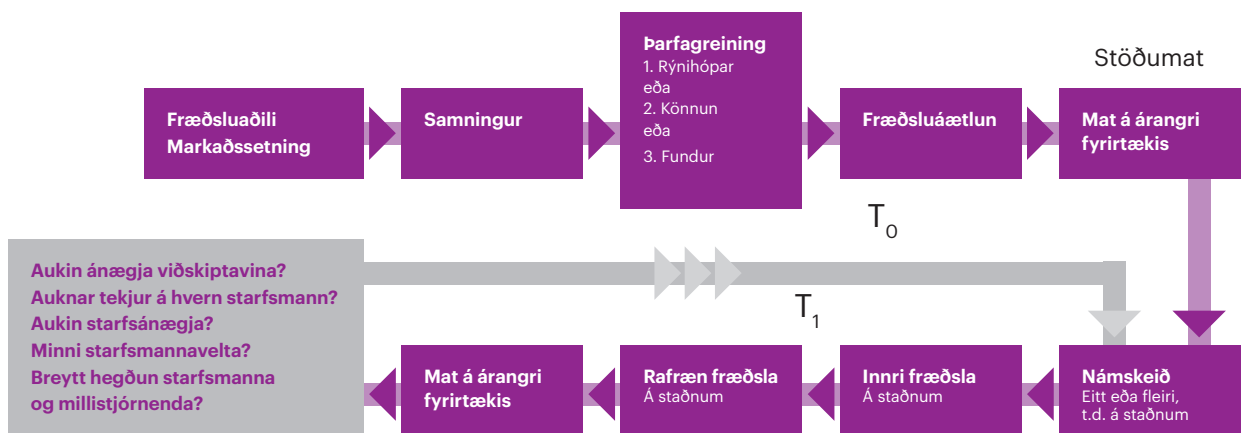
Fræðsla í ferðabjónustu

Árið 2018 hélt Hæfnisetrið áfram samstarfi við fræðsluaðila um heimsóknir til fyrirtækja. Markmið heimsóknanna er að koma á markvissri fræðslu innan ferðabjónustufyrirtækja og meta árangur af henni. Það er gert með þríliða samstarfs-samningi milli fyrirtækis, fræðsluaðila og Hæfnisetursins. Samningarnir fela í sér greiningu á fræðsluþörfum fyrirtækis, gerð fræðsluáætlunar, eftirfylgni og mat á árangri.

Fræðsluferli og árangur fyrirtækis

Hæfnisetrið: Ferli og verkfæri. Aðstoð við markaðsöflun.
Fræðsluaðili: Framkvæmd og gagnasöfnun.

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. Ávinningur fyrirtækis getur orðið aukin arðsemi, minni starfsmannavelta, aukin starfsánægja, skilvirkari rekstur og aukin ánægja viðskiptavina.



5

Fimm fræðsluaðilar víða um land voru í samstarfi við Hæfnisetrið um heimsóknir í ferðabjónustufyrirtæki á árinu.

- Mímir - höfuðborgarsvæðið
- Fræðslunet – símenntun á Suðurlandi
- Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum
- Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar - SÍMEY
- Gerum betur – höfuðborgarsvæðið og Suðurland

Árangur af heimsóknum til fyrirtækja – skipting eftir landsvæðum

Á árinu skrifaði Hæfnisetrið undir samstarfssamninga sem taka til 72 fyrirtækja í ferðapjónustu og tæplega 2.000 starfsmanna þeirra. Farið var í 115 heimsóknir á árinu.

Norðurland	Fjöldi heimsókna	Fjöldi fyrirtækja í samstarfi	Fjöldi starfsmanna í tilraunaverkefni
Gisting	3	1	20
Veitingastaðir	9	4	67
Söfn	7	-	-
Ferðamálafélag Akureyrar	26	26	40
Ferðaskipuleggjandi	1	-	-
Alls	46	31	127

Reykjanes	Fjöldi heimsókna	Fjöldi fyrirtækja í samstarfi	Fjöldi starfsmanna í tilraunaverkefni
Gisting	9	6	121
Veitingastaðir	4	-	-
Bílaleigur/hópferðabifreiðar	3	2	70
Alls	16	8	191

Höfuðborgarsvæðið	Fjöldi heimsókna	Fjöldi fyrirtækja í samstarfi	Fjöldi starfsmanna í tilraunaverkefni
Gisting (veitingar)	12	5	210
Veitingastaðir	1	8	90
Bílaleigur/hópferðabifreiðar	6	2	380
Afþreyingarfyrirtæki	4	2	310
Alls	23	17	990

Suðurland	Fjöldi heimsókna	Fjöldi fyrirtækja í samstarfi	Fjöldi starfsmanna í tilraunaverkefni
Gisting (veitingar)	20	11	405
Veitingastaðir	9	4	190
Bílaleigur/hópferðabifreiðar	-	-	-
Afþreyingarfyrirtæki	1	1	15
Alls	30	16	610

Samtals	115	72	1.918
----------------	------------	-----------	--------------



Við byrjuðum samstarfið með Hæfnisetrinu og SÍMEY með því að fara í fræðslugreiningar. Í framhaldinu var ákveðið að skrifa undir samstarfssamning á nýju ári. Nú nálgumst við fræðslugreiningarnar á meðal allra okkar starfsmanna á nýjan hátt. Settir eru saman sérsniðnir spurningalistar fyrir hvern starfshóp og könnun gerð með rafrænum hætti. Þetta gerir okkur kleift að kanna fræðsluþörfina með reglubundnum hætti á fljótlegan og einfaldan hátt.

*Geir Kristinn Aðalsteinsson,
mannauðsstjóri hjá Höldi*

Við erum mjög ánægð með það samstarf sem við áttum við Hæfnisetur ferðapjónustunnar varðandi fræðslugreiningu fyrir Marina. Stuðningur þeirra við framkvæmd og frágang var ómetanlegur svo við gætum betur metið þá fræðsluþörf sem er til staðar hjá starfsfólki okkar. Samvinnan var virkilega góð og var starfsfólk alltaf til staðar til að greiningin gengi sem best fyrir sig.

*Birgir Guðmundsson,
framkvæmdastjóri IH Reykjavík Marina*

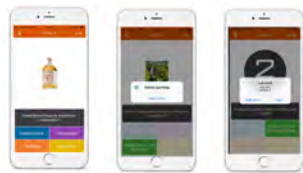


Fræðslu- og þjálfunarefni

Töluverð vinna fór í það á árinu að gera gott fræðslu- og þjálfunarefni sem á erindi til greinarinnar aðgengilegt á rafrænu formi. Auk þess voru allmörg verkfæri unnin og aðlöguð og gefin út á þremur tungumálum, íslensku, ensku og pólsku. Þá er Hæfnisetrið í samstarfi við fræðslu- og þekkingarvefinn KOMPÁS sem býður upp á úrval verkfæra í stjórnun fyrirtækja, ekki síst á sviði mannauðsstjórnunar.



Fræðsluefnið þjálfun í gestrisni var kynnt og birt á heimasíðu Hæfnisetursins. Efnið skiptist í 4 starfaflokka og í hverjum þeirra eru 10 raundæmi með verkefnum. Höfundar eru Margrét Reynisdóttir og Sigrún Jóhannesdóttir. Á síðunni eru einnig kennsluleiðbeiningar og kennslumyndband sem Hæfnisetrið vann.



Veistu appið

Grunnspurningar fyrir Veistu appið voru þróaðar og hannaðar hjá Hæfnisetrinu á árinu og síðan lagðar fyrir fag nefndir SAF til prófunar. Markmiðið á nýju ári er að koma Veistu appinu í almenna notkun hjá fyrirtækjum í ferðabjónustu með stuðningi fræðsluaðila og endurmeta gæði spurningaflokkanna. Það er Stefna hugbúnaðarhús sem hannar smáforritið.

Úr niðurstöðum könnunar sem send var til þeirra sem prófuðu smáforritið haustið 2018:

Mikið skemmtanagildi

Auðvelt í notkun

Gott að hafa í leikjaformi

Frábært að geta sett upp sínar eigin spurningar

Árangursmælikvarðar

Fyrir tilstuðlan KOMPÁS og FA/Hæfnisetursins var settur saman hópur sérfræðinga og reynslubolta úr atvinnulífi og skólum til að ræða árangursmælikvarða og verkfæri fyrir sí- og endurmenntun. Lagðar voru fram tillögur á árinu og út frá þeim voru settir fram mælikvarðar til að vinna með.

Á heimasíðu Hæfnisetursins **hæfni.is** geta notendur vefsins nálgast fjölbreytt fræðsluefni og mælikvarða til að meta stöðu og árangur fræðslu.

Verkfæri fyrir fræðslu

Þjálfun í gestrisni

Fagorðalisti ferðabjónustunnar

Fyrirtækjafraeðsla

Rafræn fræðsla

Árangursmælikvarðar til að meta árangur fræðslu

Rekstrarmælikvarðar

Starfsánægjukönnun

Hulduheimsóknir

Grunnur að fræðslugreiningu sem Hæfnisetrið vann á árinu er settur upp á rafrænan hátt og skiptist í 10 starfaflokka.

Móttaka

Þjónusta í sal

Eldhús

Þrif á herbergjum

Afþreyingarferðir

Bílaleiga – þjónusta við viðskiptavini

Bílaleiga – þrif og smáviðgerðir

Upplýsingagjöf til ferðamanna

Akstur farþega

Sala ferða – bókuarþjónusta



Stefnumörkun fyrir formlegt nám í ferðaþjónustu

Hæfnisetrunin var falið að marka stefnu fyrir formlegt nám sem tengist ferðaþjónustu og leiddi vinnuna með aðkomu fulltrúa atvinnulífs og allra skólastiga. Í upphafi var haldinn opin fundur undir yfirskriftinni: Viltu hafa áhrif á framtíðarsýn fyrir nám sem tengist ferðaþjónustu? 60 einstaklingar mættu til samtals.

Í kjölfarið var 6 vinnuhópum fyrir mismunandi svið ferðaþjónustu komið á lagginnar til að öðlast betri skilning á þörfum fyrir menntun. Sviðin voru: ferðir og afþreying, gisting/gestrirni, veitingar, flugþjónusta á jörðu, fólksflutningar og ráðstefnur og viðburðir. Markmiðið var að öðlast yfirsýn yfir störf í ferðaþjónustu og skilgreina þau ásamt því að fá fram viðhorf hagaðila um skipulag náms og áherslur í námi og tengja áherslurnar við íslenskan hæfniramma (ISQF). Störf í hverjum flokki voru skilgreind og stuttar starfslýsingar búnar til með hugtökin sjálfstæði, ábyrgð og hlutverk á vinnustað að leiðarljósi. Auðvelt reyndist að tengja við þessi lykilhugtök í íslenska hæfniramma.

Niðurstöður úr vinnu hópanna sýna ótvírætt að atvinnulífið vill staðfesta hæfni til starfa. Þá kom fram að mikilvægt væri að samtalið verði virkt áfram og mörkuð heildstæð stefna fyrir greinina. Skýrsla um stefnumörkunina verður kynnt á nýju ári.

Helstu niðurstöður úr vinnu hópanna

- » Í ferðaþjónustu er þörf fyrir verklega færni með áherslu á þjónustu. Auka þarf framboð á viðurkenndu og hagnýtu starfsnámi í ferðaþjónustu, sem fer fram á vinnustað og í skóla og á skýra tilvísun í störf.
- » Starfsnámið byggi á íslenska hæfniramma, verði þrepaskipt, hagnýtt og aðgengilegt. Finna má markhóp slíks náms meðal annars á vinnustaðum og því þurfa raunfærnimat og aðferðir fullorðinsfræðslu að vera leiðarljós í námstilboðum.
- » Gera þarf ungu fólki skýra grein fyrir starfsþróunarmöguleikum í ferðaþjónustu og þætti fræðslukerfa/mentaveitum í ferlinu.



9

Hæfnigreining starfa felur í sér að skilgreina ákveðið starf og lýsa þeirri hæfni sem þarf til að gegna starfinu. Á árinu voru framkvæmdar 9 hæfnigreiningar sem tengjast ferðaþjónustu.

Vöruþróunarstjóri
Viðburðastjóri
Landvarsla
Leiðsögumaður
Starf þjónustufulltrúa á upplýsingamiðstöð
Hópfærðabilstjórar
Starf þjónustufulltrúa
Vaktstjóri aksturs /Flotastjóri
Deildarstjóri móttöku

Kynningarmál og miðlun upplýsinga

Rafræn kynning og upplýsingar í formi skilaboða í tölvupósti og á Facebook leikur stórt hlutverk í kynningarstarfi Hæfnisetursins. Reglulega eru sendar út tilkynningar í tölvupósti á póstlista Hæfnisetursins sem telur 1.280 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 nokkrum kynningarfundum Hæfnisetursins. Á heimasíðu eru reglulega settar inn nýjar fréttir og upplýsingar um fræðsluefni og viðburði.

Fjölmiðlar gerðu Hæfnisetrinu nokkur skil á árinu og birtust greinar og viðtöl meðal annars á RÚV, í Fréttablaðinu, Víkurfréttum og fréttabréfi Eflingar, þar sem rætt var um bætt vinnubrögð og betri upplifun ferðamanna í íslenskri ferðapjónustu.



Fjárfesting í hæfni starfsfólks er grundvallaratriði í sókn íslensku ferðapjónustunnar til aukinna gæða, meiri starfsánægju, framleiðni og arðsemi.

Á vefnum naestaskref.is er að finna starfslýsingar og tengingar við námsleiðir þar sem þær eru til staðar. Markmiðið er að veita greinargóðar upplýsingar um störf á íslenskum vinnu-markaði, námsframboð og raunfærnimatsleiðir.





Fjölmörg fyrirtæki undirrituðu samstarfssamning við Hæfnisetrið og fræðsluaðila á árinu.



Febrúar
3 samningar » 6 fyrirtæki

Mars
3 samningar » 3 fyrirtæki

Apríl
2 samningar » 2 fyrirtæki



Mái
4 samningar » 30 fyrirtæki

Júlí
1 samningur » 1 fyrirtæki

Ágúst
3 samningar » 4 fyrirtæki



September
6 samningar » 6 fyrirtæki

Október
4 samningar » 4 fyrirtæki

Nóvember
2 samningar » 2 fyrirtæki



Desember
4 samningar » 4 fyrirtæki

