



WTTC, 2020

# 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.



# 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)

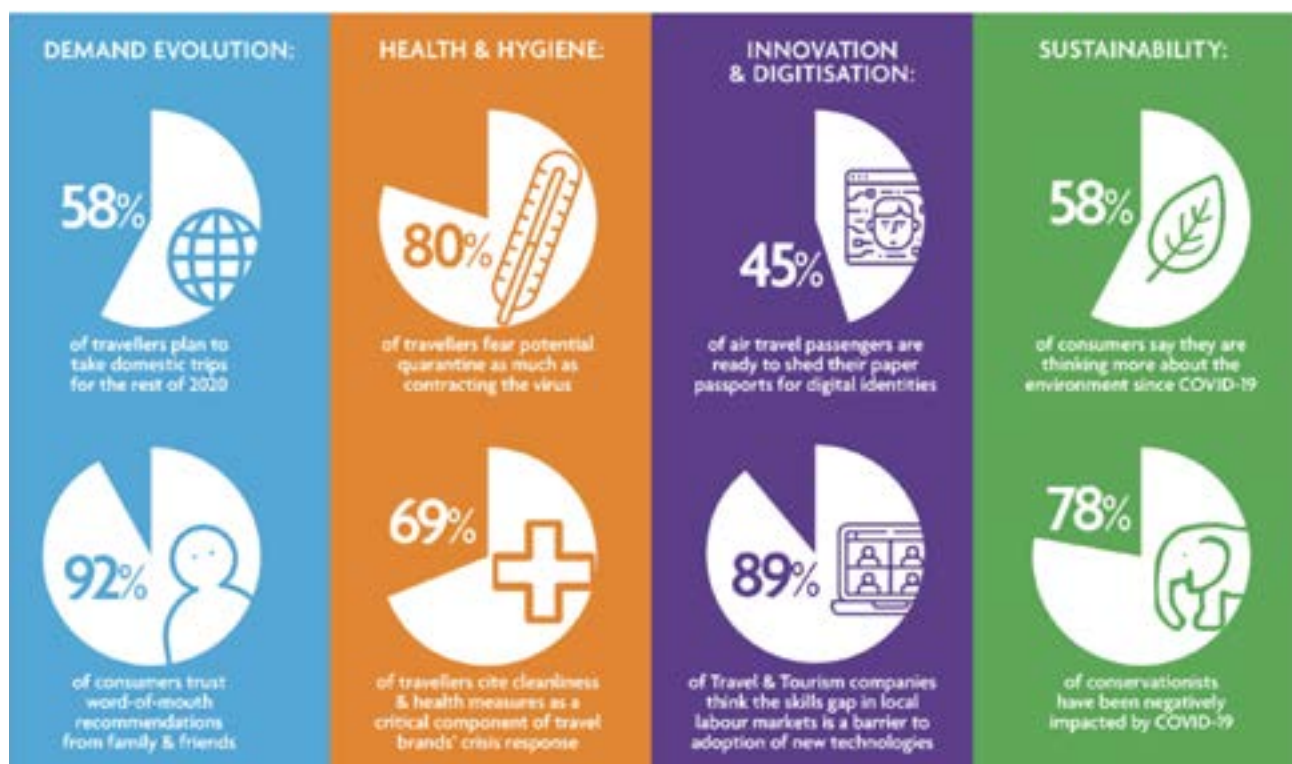
Útdráttur unninn af Hæfnisetri ferðaþjónustunnar.

Skýrslan byggir á viðtölum við leiðtoga í ferðaþjónustu og kynnir þá „strauma“ (e. trend) sem eru að endurmóta geirann og hvaða áhrif þeir hafa á helstu hagsmunaaðila.

## AÐDRAGANDINN

- Því er spáð að ferðamennska á heimsvísu dragist saman um 60-80% árið 2020 og að yfir 121 milljón starfa verði fyrir áhrifum.
- Mikilvægi ferðaþjónustugeirans hefur aukist undanfarin ár og sl. fimm ár hefur eitt af hverjum fjórum störfum á heimsvísu tilheyrt honum.
- Geirinn hefur veitt konum, ungmennum og minnihlutahópum aukin tækifæri. Konur eru 54% starfsfólks í ferðaþjónustu og innan ferðaþjónustunnar starfa tvöfalt fleiri ungmenni en í öðrum geirum.
- Ríkisstjórnir víða um heim hafa gripið til aðgerða til að sporna við ástandinu sem hefur skapast vegna Covid-19. Ýmsar leiðir hafa verið farnar: skattalækkanir, lán, styrkir vegna launagreiðslna o.fl. En meira þarf til.
- Á sama tíma svara einungis 17% ferðamanna því til að þeir muni biða með ferðalög þar til að bóluefni komi á markaðinn en 83% stefna á ferðalög.
- Geirinn þarf að laga sig að nýjum veruleika og endurskapa sig til að koma sterkari út úr ástandinu.

## LYKILTÖLUR



WTTC, 2020



## FERÐAMENN

- Leita í auknum mæli í öryggi og áreiðanleika. Hlusta eftir umsögnum og meðmælum vina og ættingja um áfangastaði.
- Munu ferðast meira innanlands eða á sínu svæði. Jafnframt eru afskekktir og ævintýralegir staðir eftirsóknarverðir þar sem gera má ráð fyrir færri fólki.
- Dvalartími í styttri ferðum virðist vera að lengjast.
- Auknar óskir eru um sveigjanleika og að breytingar á bókunargjöldum feli ekki í sér kostnað. Áhyggjur fólks af afkomu sinni hefur einnig áhrif.
- Leggja meiri vinnu í undirbúning ferðalaga og horfa m.a. til hvernig ferðapjónustuaðilar tryggja öryggi ferðamanna.

## FYRIRTÆKIN

- Þurfa að bregðast hratt við breyttum veruleika. Þar má nefna að þróa rafrænar lausnir í þjónustu og auka öll þrif.
- WTTC lagði fram SafeTravels: Global Protocols & Stamp til að auka traust ferðamanna. Á að stuðla að samræmdum viðbrögðum og ferlum hjá ferðapjónustuaðilum.
- Upplýsingamiðlun og markaðssetning er grundvallaratriði. Sannfæra þarf ferðamenn um að öryggi þeirra verði tryggt.

## VINNUMARKAÐURINN

- Staðan hefur í för með sér þörf á meiri sveigjanleika í störfum og fyrirkomulagi starfa.
- Áhersla á að fylgjast með áhrifum faraldursins á andlega og sálræna heilsu starfsfólks.

## SAMFÉLÖG

- Stór fyrirtæki hafa veitt stuðning til samfélaganna, t.d. í formi matargjafa. Hótel hafa veitt heilbrigðisstarfsfólki, heimilisláusum og veikum gistingu.
- Stafrænar leiðir eru þróaðar til þess að gefa ferðapjónustuaðilum tækifæri til að bjóða upp á t.d. rafræna- og/ eða sýndarþjónustu (e. virtual experience).

## HEILSA OG HREINLÆTI

### FERÐAMENN

- Í fyrirrúmi að heilsu fólks sé ekki ógnað á ferðalagi.
- Krafa gerð um aðgengi að áreiðanlegum upplýsingum um stöðu faraldursins.

### FYRIRTÆKIN

- Þurfa í auknum mæli að tryggja að samstarfsaðilar þeirra uppfylli kröfur um heilsuöryggi og hreinlætisstaðla. Á þó ekki að vera samkeppnisþáttur heldur frekar samstarf og að fyrirtækin deili góðum lausnum (e. best-practices).

### VINNUMARKAÐURINN

- Nauðsynlegt að þjálfar starfsfólk með tilliti til nýrra hreinlætisreglna og tryggja öruggt vinnuumhverfi.



## NÝSKÖPUN OG STAFRÆN ÞRÓUN

### FERÐAMENN

- Gera í auknum mæli kröfur um stafrænar og snertilausar lausnir í ferðaþjónustu. Þörf er á hraðri nýsköpun í greininni.
- Á sama tíma er gagnaöryggi og persónuvernd á rafrænum upplýsingum ofarlega í huga fólks.

### FYRIRTÆKI

- Þörf fyrir hraðari þróun og nýsköpun á öllum sviðum ferðaþjónustu.
- Framboð á ferðaþjónustu í formi sýndarveruleika mun aukast.
- Ráðstefnur og fundir eru nú á rafrænu formi sem gefur umtalsvert fleirum tækifæri til þátttöku. Eykur jafnframt sýnileika sýnenda og styrktaraðila.

### VINNUMARKAÐURINN

- Áriðandi að starfsfólk sé þjálfað í að tileinka sér nýja tækni jafnóðum og hún kemur fram á sjónarsviðið. Hér er helsta hættan á þekkingarskortri (e. skills gap).
- Fjarvinna er komin til að vera.

## SJÁLFBÆRNI

### FERÐAMENN

- COVID-19 hefur aukið meðvitund neytenda um áhrif þeirra á umhverfið og samfélagið. Auknar kröfur eru gerðar á fyrirtæki að sýna fram á samfélagslega ábyrgð.

### FYRIRTÆKI

- Fyrirtæki eru undir stífara eftirliti ferðamanna um að þau stuðli að sjálfbærni.

### VINNUMARKAÐURINN

- Þörf mun skapast fyrir aukinn sveigjanleika starfsfólks til að taka að sér fjölbreyttari verkefni. Felur í sér þörf á þjálfun á fjölbættari færni en áður.

