

# Ársskýrsla 2023

Markviss fræðsla skilar árangri



Hæfnisetur  
ferðapjónustunnar



# Ávarp ferða- málastjóra



Arnar Már Ólafsson

Nú þegar forsetakosningar eru á næsta leiti þegar þetta er ritað og frambjóðendur vitna til Vigdísar Finnbogadóttur í ræðum sínum, ætla ég að leyfa mér að gera slíkt hið sama; frú Vigdís er vel að merkja jafnframt frumkvöðull á sviði ferðaþjónustu og nokkuð, sem eflaust færri vita, sú sem gaf Gullna hringnum sitt rómaða nafn á sínum tíma. Vigdís lagði grunn að því sem síðar hefur verið nefnt menningartengd ferðaþjónusta, og ber með rentu skírteini númer eitt í Félagi leiðsögumanna, eftir að hafa haft forgöngu um að efna til leiðsögumannanámskeiðs í húsakynnum Háskóla Íslands. Námskeiðið var til marks um ný viðmið í atvinnugrein sem fáir tóku alvarlega sem starfsvettvang árið 1960.

Hæfnisetur ferðaþjónustunnar, sem nú gerir upp sitt sjötta starfsár, hefur aukið veg og virðingu fyrir störfum í ferðaþjónustu með sambærilegum hætti. Setrinu hefur tekist að hrinda í framkvæmd átaki sem gagnast fyrirtækjum stórum sem smáum, með fræðslu og þjálfun sem auðgar starfsánægju og stolt samkvæmt könnunum.

Árið 2023 einkenndist af örum vexti eftir krefjandi tímabil heimsfaraldurs, uppgangurinn greinilegur um land allt. Þegar ekki er hugað að þjónustugæðum við slíkar aðstæður er líklegt að velgengnin reynist skammgóður vermir.

Hæfnisetrið hefur sem fyrr haldið stjórnendum fyrirtækja við efnið. Af verkefnum síðasta árs ber að nefna vel heppnaða fundaröð, Fjár sjóður í ferðaþjónustu, sem fram fór í öllum landshlutum og var sótt af mörg hundruð stjórnendum fyrirtækja og stofnana.

Innleiðing aðgerðaáætlunar í ferðaþjónustu til ársins 2030 er nú í farvatninu og ljóst að áherslur Hæfniseturs ferðaþjónustunnar koma til með að skipta miklu við framkvæmdina. Áhrif aukinnar hæfni koma til með að verða bæði ápreifanleg og afleidd; með fjölbreyttum námsleiðum á öllum skólastigum fjölgar þeim sem sækja sér menntun í faginu, en hvað má ætla um samfélagsáhrifin? Byggðastefna er stór þáttur í aðgerðaáætlun ferðaþjónustunnar og rannsóknir sýna að fræðsla og þjálfun eykur líkur á að starfsfólk festi rætur og verði virkir þátttakendur í sínu samfélagi.

Það er til mikils að vinna með störfum Hæfniseturs ferðaþjónustunnar.

Þakka ykkur fyrir viðburðaríkt starfsár, ánægjulegt samstarf og kraftmikla framtíðarsýn.

# Hápunktar á árinu

Ráðherra ferðamála  
heimsótti Hæfnisetrið

Betrumbættur vefur  
hæfni.is fór í loftið

Kynning á verkfærum  
Hæfnisetursins  
fyrir farfuglaheimili

Erindi á samhristing  
ferðapjóna í Vesturbyggð

Stuðningsefni um áreitni  
og ofbeldi birt á hæfni.is

Menntamorgunn: Tillögur  
aðgerða í ferðamálastefnu

Fjár sjóður í ferðapjónustu:  
Sjö fundir haldnir um land allt

Kynningarbás á Mannamótum  
Markaðsstofa landshlutanna

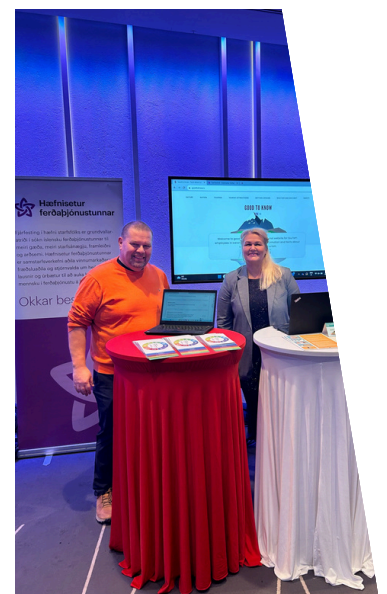
Könnun um stafræna hæfni send  
til fyrirtækja í samstarfi við hagaðila

Menntamorgunn & Menntaspjall:  
"Nýtt nám í ferðapjónustu"

Vinnustofa haldin með öllum hag-  
aðilum vegna stafræns fræðsluefnis

Menntamorgunn & Menntaspjall:  
Samskipti og líðan á vinnustað

Samningur við starfsmenntasjóði  
um verkefnið Fræðsla til framtíðar





# Um Hæfnisetur ferðapjónustunnar



Hæfnisetur ferðapjónustunnar starfar á forsendum ferðapjónustunnar við að efla hæfni og gæði í ferðapjónustu. Í stýrihópi sitja fulltrúar frá Samtökum ferðapjónustunnar (SAF), Alþýðusamband Íslands (ASÍ), Ferðamálastofu, auk menningar- og viðskiptaráðuneytisins (MVF) og mennta- og barnamálaráðuneytisins (MRN).

Unnið er samkvæmt þjónustusamningi við MVF og gildir samningurinn til loka árs 2024. Hæfnisetrið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA).

## Hlutverk Hæfnisetursins samkvæmt samningi:

- Þróa fræðslu- og stuðningsefni fyrir stjórnendur og starfsfólk í ferðapjónustu í samstarfi við hagaðila
- Veita ráðgjöf, greina fræðsluþarfir, koma á samstarfi og styðja ferðapjónustufyrirtæki í að vera sjálfbær í hæfniuppbyggingu starfsfólks
- Þróa, fylgja eftir og markaðssetja þrepaskipt starfsnám í greininni í samráði og samvinnu við hagsmunaaðila
- Vinna að aukinni notkun íslenskunnar í ferðapjónustu og stuðla að sýnileika tungumálsins í samstarfi við fyrirtæki í atvinnugreininni
- Tengja vinnu Hæfnisetursins við starf og stefnumótun svæðisbundinna stoðkerfa þ.á.m. Markaðsstofur landshlutanna og áherslur landshluta í samvinnu við hagsmunaaðila
- Auka hæfni starfsfólks í ferðapjónustu til nýsköpunar, t.d. á sviði öryggis, heilsu, upplýsinga, sjálfbærni og stafrænna lausna
- Greina fræðsluþarfir, þróa lausnir, mynda tengsl og auka samvinnu um hæfni og gæði
- Aðstoða hagsmunaaðila við að miðla til fyrirtækja og einstaklinga verkfærum og stuðningsefni Hæfniseturs ferðapjónustunnar
- Vinna að og taka þátt í öðrum verkefnum, er lúta að hæfni og gæðum, sem ráðist verður í eftir að vinnu við aðgerðaáætlun í ferðapjónustu er lokið
- Gera hæfni sem aflað hefur verið á vinnumarkaði sýnilega

**Fagmennska – Samvinna – Lausnir**

# Verkefnastjóri gerir upp árið



## Haukur Harðarson

Árið 2023 var ár samvinnu, samtals og breytinga hjá Hæfnisetri ferðapjónustunnar. Samvinna og samtal var ekki eingöngu við ferðapjónustuna heldur einnig við aðra hagaðila starfsgreinarinnar. Eins og oftast þarf að finna hugmyndum réttan farveg, með því að þróa, prófa, slípa og meta árangur.

Eftirfarandi dæmi eru um samvinnu sem eflst hefur á árinu:

- Með föstum tengiliðum, samstarfi um verkefni og fundum er kominn taktur í samstarfið milli Markaðsstofa landshlutanna og Hæfnisetursins.
- Í desember 2023 var gengið frá samkomulagi við starfsmenntasjóðina Landsmennt, Starfsafl og Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks um fjármögnun á tilraunaverkefninu Fræðsla til framtíðar. Samhliða þessu var samið við þrjú fyrirtæki um framkvæmdina. Verkefnið fer vel af stað.
- Borgarholtsskóli ákvað að stíga skrefið og bjóða upp á námslínu í ferðapjónustu eftir að mörg samtöl höfðu átt sér stað við aðra framhaldsskóla. Í framhaldinu hófst samvinna um námskrárskrif og hafa verið skrifaðar námskrár bæði fyrir framhaldsfræðslu og framhaldsskóla.

Áhugi er hjá aðilum vinnumarkaðarins á starfsemi Hæfniseturs ferðapjónustunnar og reglulega koma fyrirspurnir hvort æskilegt sé að stofna sambærileg hæfnisetur fyrir aðrar starfsgreinar. Stutta svarið er já, það væri æskilegt. Flest verkfæri sem eru þróuð og smíðuð fyrir ferðapjónustuna myndu nýtast öðrum greinum.

Á árinu sneri Valdís Steingrímsdóttir, sem hefur starfað hjá Hæfnisetrinu frá upphafi, sér alfarið að golfi og fjölskyldu. Margrét Wendt flutti sig um set innan ferðapjónustunnar og Ólína Laxdal var ráðin til Hæfnisetursins í byrjun árs.

Hjá Hæfnisetrinu starfar öflugt teymi starfsfólks sem er útsjónarsamt, lausnamiðað og býr yfir sköpunarkrafti til að takast á við ný verkefni. Ég vil þakka starfsfólki, samstarfsaðilum og stýrihópi Hæfnisetursins fyrir samstarfið á árinu.

# Framtíðarsýn og fjármál

- 1 Uppbygging hæfni innan ferðapjónustu sé á forsendum og í takt við þarfir og þróun greinarinnar og samfélagsins
- 2 Ferðapjónustan sé eftirsóknarverður starfsvettvangur með tækifærum til starfsþróunar
- 3 Ferðapjónustan hafi á að skipa framúrskarandi hæfu starfsfólki

Útgjöld í þ.kr.	2022	2023
Laun	40.051	39.978
Kynningar	1.371	536
Ferðir	566	711
Annað	1.839	2.960
Rekstur	4.500	4.500
Samtals	48.327	48.685

Ég er mjög ánægð með stuðninginn sem ég hef fengið hingað til og þakka kærlega fyrir. Ég hef lært mikið og get notað margt af því efni sem til er á hæfni.is fyrir teymið okkar hér á Hótel Holti. Starfsánægjukönnunin er líka eitthvað sem mig hefur langað að gera í talsverðan tíma og nú loksins búin að láta verða af því. Það er margt í uppsiglingu hjá okkur, alls kyns þjálfun framundan, en ég held að helsti lærdómurinn fyrir mig persónulega sé að gefa mér tíma í þetta því það er aldrei góður tími eða rétti tíminn. Stuðningurinn „ýtir“ við manni sem er mjög hjálplegt. Það er mikilvægt að setja ánægju starfsfólks, þjálfun og starfsþróun í forgang. Við vitum að ánægt og hæft starfsfólk leiðir til bættrar frammistöðu, aukinnar ánægju viðskiptavina og mun betri framleiðni. Ég hlakka til að halda áfram með ferlið í verkefninu Fræðsla til framtíðar.

Daniela Renis, hótelstjóri á Hótel Holti

# Ávarp framkvæmda- stjóra SAF



## Jóhannes Þór Skúlason

### Framtíð ferðapjónustunnar byggir á aukinni hæfni og gæðum

Ferðapjónusta er orðin ein af grundvallar útflutningsgreinum þjóðarinnar um fyrirsjáanlega framtíð. Greinin hefur á undanförunum árum gjörbreytt undirstöðum efnahagslífsins og mun vera lykilundirstaða í lífshjúðun almennings á komandi áratug.

Seint verður þó sagt að áskoranaskortur hrjái greinina. Hæfnisetur ferðapjónustunnar varð enda til sem svar við áskorunum ört vaxandi atvinnugreinar og hefur á undanförunum árum haft forystu um lausnir og verkfæri til að takast á við ýmsar af lykiláskorunum greinarinnar er varða hæfni og gæði.

Á undanförunum árum hefur samkeppni um hæft starfsfólk í ferðapjónustu harðnað gífurlega í Evrópu og eftirspurn eftir starfsfólki með sérstaka hæfni og menntun orðin enn meiri en áður. Í umhverfi þar sem rúmur helmingur stjórnenda fyrirtækja í ferðapjónustu sér ekki fyrir sér að menntakerfið hér á landi muni ná að uppfylla þarfir fyrirtækja í greininni fyrir hæft starfsfólk er starf Hæfnisetursins því orðið þeim mun mikilvægara. Verkefni eins og innleiðing raunfærnimats, Fagbréfa og ferðapjónustunáms á framhaldsskólastigi, sem svara kalli atvinnulífsins um hæfni og færni starfsfólks, eru skref sem síst verða ofmetin í núverandi stöðu.

Það er lykilatriði að bæði atvinnulífið og stjórnvöld starfi saman að því að innleiða skref eins og þessi og fjarlægji skrifræðishindranir hratt og örugglega þegar þær skjóta upp kollinum. Betur menntað og hæfara starfsfólk í ferðapjónustu felur í sér aukin verðmæti fyrir allt samfélagið.

Ísland er einn dýrasti áfangastaður heims og á því er ólíklegt að verði stór breyting í framtíðinni. Eitt mikilvægasta samkeppnismál greinarinnar til næstu ára og áratuga er því að verð og gæði fari saman. Eitt mikilvægasta atriðið sem getur aukið gæði og verðmætasköpun inn í framtíðina er því aukin hæfni starfsfólks og stjórnenda í ferðapjónustu. Það er ljóst að starf Hæfniseturs ferðapjónustunnar er og verður lykilþáttur í þeirri mikilvægu þróun, eins og þau verkefni sem rakin eru á síðunum hér á eftir sýna glögg.

# Verkefni á árinu

## Þátttaka í starfshópi um aðgerðaáætlun ferðamálastefnu 2030

Þátttaka Hæfniseturs í aðgerðaáætlun ferðamála tengdist málaflokknum hæfni og gæði og var sú vinna tvíþætt. Annars vegar að leggja til gögn og aðstoða við gerð framkvæmdaáætlunar og hins vegar þátttaka í samtali um áherslur og útfærslur aðgerða. Þær tillögur að aðgerðum sem nú liggja fyrir í tillögu til þingsályktunar um ferðamálastefnu og aðgerðaáætlun til 2030 varðandi hæfni og gæði samræmast vel vinnu sem unnin hefur verið á undanförunum árum hjá Hæfnisetri ferðaþjónustunnar. Sérstaklega á það við þá aðgerð sem snýr að uppbyggingu á námi:

“Að námsframboð á sviði ferðamála og ferðaþjónustu verði markvisst og stuðli að auknum tengslum og flæði milli náms á mismunandi stigum, með það að markmiði að sem flestum verði gert kleift að finna nám við hæfi.”

## Stuðningsefni á Hæfni.is

Hæfnisetrið birti fræðsluefni fyrir stjórnendur og starfsfólk um forvarnir og viðbrögð við áreitni og ofbeldi innan ferðaþjónustunnar. Fjallað er um birtingamyndir áreitni og ofbeldis og greint er frá því hvernig hægt sé að fyrirbyggja óviðeigandi hegðun og samskipti. Jafnframt er vísað í gagnlegt stuðningsefni, m.a. frá Vinnueftirlitinu, VIRK Starfsendurhæfingarsjóð og Samtökum atvinnulífsins.

Stuðningsefni –

### Áreitni og ofbeldi

Mikilvægt er að fyrirbyggja og bregðast skjótt við áreitni og ofbeldi á vinnustað. Kynntu þér stuðningsefni fyrir stjórnendur og starfsfólk.



1. Skilgreiningar og birtingamyndir

2. Hlutverk og skyldur stjórnenda:  
Forvarnir

3. Hlutverk og skyldur stjórnenda:  
Viðbrögð

4. Hvað getur starfsfólk gert?

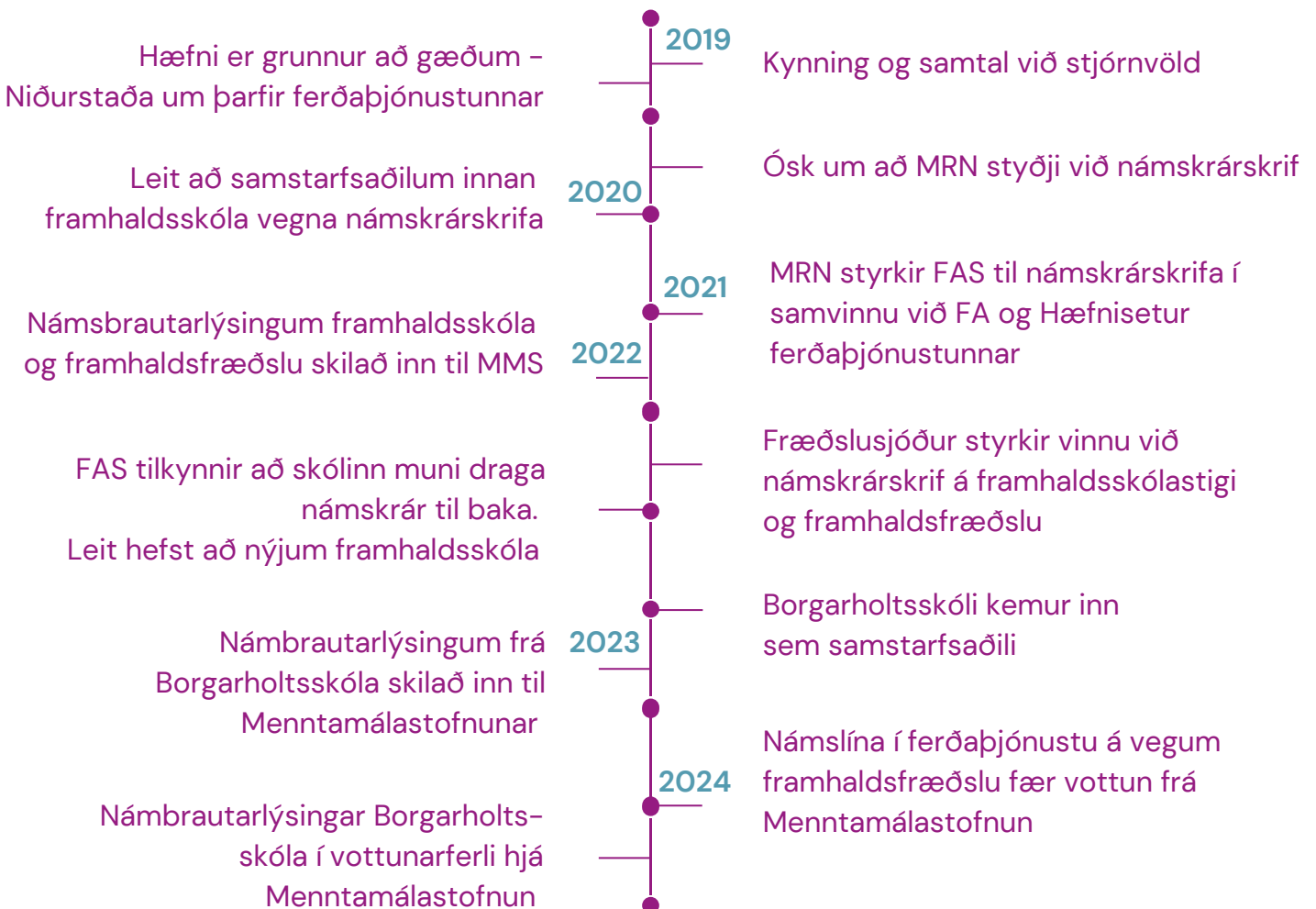


## Námslína í ferðapjónustu

Þarfir ferðapjónustunnar varðandi fjölbreyttara námsframboð hafa legið fyrir frá árinu 2019 þegar skýrslan Hæfni er grunnur að gæðum kom út. Námslína í ferðapjónustu á öðru þrepi innan framhaldsfræðslunnar hlaut vottun frá Menntamálastofnun (MMS) í byrjun árs 2024. Námslínan er frá grunni unnin í samstarfi FA og Hæfniseturs ferðapjónustunnar við nokkra framhaldsskóla og símenntunarmiðstöðvar. Námslínan inniheldur þrjár sérhæfingar, móttaka, veitingar og böð, lindir og lón. Kjarni námsins er 40 einingar og sérhæfing er 50 einingar, námslok eru að 90 einingum loknum.

Borgarholtsskóli sendi inn sambærilega námskrá til MMS og beðið er vottunar. Lagt er upp með að skrifuð verði námskrá á þriðja þrepi með beinni tengingu við námslínuna í ferðapjónustu á þrepi tvö. Mikil samvinna var á milli FA, Borgarholtsskóla, SÍMEY og Hæfniseturs ferðapjónustunnar um námskrárskrif og tók það mið af fyrri vinnu sem búið var að vinna með Framhaldsskóla Austur-Skaftafellssýslu (FAS) og fleiri fræðsluaðilum. SÍMEY vann að því að útbúa matslista fyrir raunfærnimat á móti námslínunni í samvinnu við Hæfnisetrið og FA.

## Tímalína þróunar námslínu í ferðapjónustu



## Önnur þátttaka Hæfniseturs í að stuðla að námi á sviði ferðaþjónustu

Hæfnisetrið tók þátt í endurskoðun á starfslýsingum og verkefnum leiðsögufólks. Niðurstöðurnar verða notaðar við endurskoðun námskrár. Jafnframt var Hæfnisetrið samstarfsaðili í verkefni sem snýr að því að byggja upp diplómanám á ensku. Háskólinn á Hólum stendur fyrir verkefninu þar sem áherslan er að tengja diplómanámið við annað nám á framhaldsskólastigi og að það endurspegli þarfir atvinnugreinarinnar.

## Könnun um stafræna hæfni innan ferðaþjónustunnar

Í lok árs var ákveðið að setja saman hóp hagaðila frá Hæfnisetri ferðaþjónustunnar, Ferðamálastofu, SAF, Íslenska Ferðaklasanum og Markaðsstofum landshlutanna til þess að greina hvaða leiðir væru færar til að auka stafræna hæfni í ferðaþjónustu. Unnin var könnun sem send var til ferðaþjónustufyrirtækja auk þess sem könnunin var send á þjónustuaðila greinarinnar til þess að fá speglun á svör fyrirtækjanna. Markmið könnunar var að greina hvaða fræðsla getur hjálpað fyrirtækjum að innleiða og nýta stafrænar lausnir. Einnig fóru djúpvíðtöl fram við valda aðila til þess að fá skýra mynd af þörfum og í framhaldi af því lá fyrir tillaga að fyrstu aðgerðum. Samtals svöruð 210 fyrirtæki könnuninni.

### Helstu niðurstöður:

- 42% töldu sitt fyrirtæki búa yfir lítilli eða miðlungs þekkingu þegar kemur að stafrænni hæfni
- 55% taldi sitt fyrirtæki vanta aukna þekkingu varðandi innleiðingu á stafrænum lausnum
- Miðlun um fræðslu varðandi stafræna umbreytingu þótti krefjandi vegna tungumálaörðuleika

## Heimasíðan Hæfni.is betrubætt

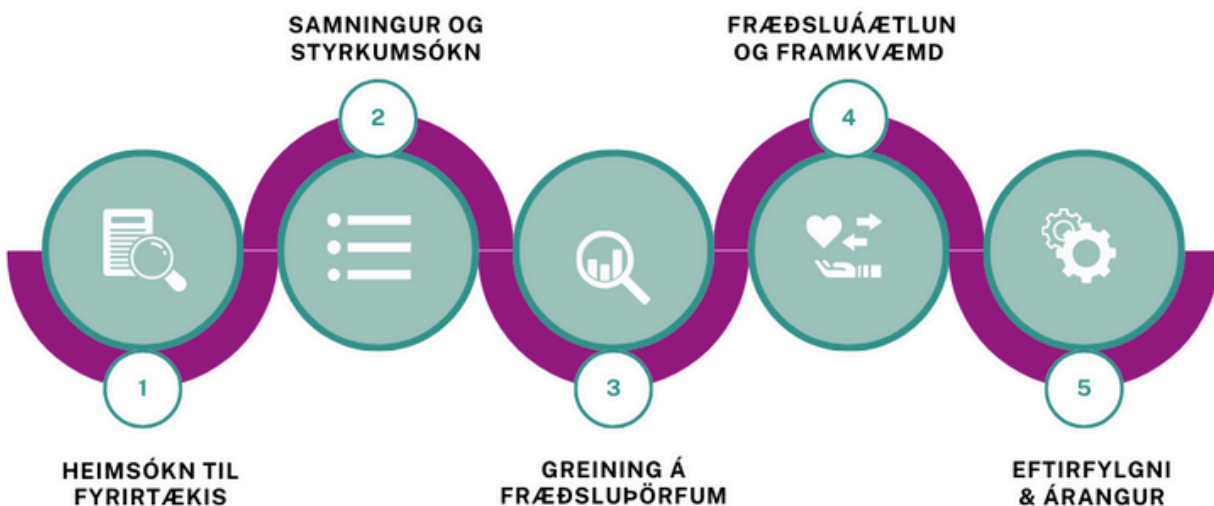
Ný valmynd kom á heimasíðu Hæfnisetursins hæfni.is til að stuðla að því að síðan sé notendavæn og á forsíðunni var komið fyrir flekum sem auðveldaðu að auglýsa og gera sýnilegt það sem er efst á baugi hverju sinni. Á hæfni.is voru notendur alls 5.363 á árinu sem er 28% aukning á milli ára.

## Fræðsla til framtíðar

Í lok árs var gerður samningur milli Hæfniseturs ferðapjónustunnar og starfsmenntasjóðanna Starfsafls, Landsmenntar, og Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks um framkvæmd verkefnisins Fræðsla til framtíðar. Markmiðið er að styðja við og valdefla stjórnendur lítilla og meðalstórra fyrirtækja til að sjá sjálfir um fræðslugreiningu innan fyrirtækis og koma á fræðslu og þjálfun fyrir starfsfólk. Stjórnandinn verður með því sjálfbær í að greina, koma á og viðhalda fræðslu.

Verkefnið krafðist undirbúnings þar sem margir aðilar koma að verkefninu. Hæfnisetrið útbjó handbók fyrir verkefnastjóra en upphaflega var samið við þrjú fyrirtæki sem vinna á vegum Hæfnisetursins við að styðja stjórnendur í ferlinu: Gerum betur, Effect og Mögnum.

Ferlið felur í sér að ferðapjónustufyrirtæki óska eftir að taka þátt í Fræðslu til framtíðar og fá stuðning frá verkefnastjórum við að koma á markvissri fræðslu og þjálfun fyrir starfsfólk. Samningurinn er til 12 mánaða og felur í sér að 20 fyrirtæki geta tekið þátt. Framkvæmd hefst í janúar 2024.



## Heimsóknir til fyrirtækja

Starfsfólk Hæfnisetursins kynnti verkfæri og ráðgjöf fyrir ferðaþjónustunni á fundum sem var komið á með 17 ferðaþjónustufyrirtækjum. Tilgangur heimsóknanna var að kynna Hæfnisetrið og hlutverk þess, verkfæri og stuðningsefni sem í boði er í gegnum síðuna hæfni.is ásamt því að hlusta á þarfir fyrirtækjanna varðandi hæfni og gæði. Mikill ávinningur hefur náðst með þessum heimsóknum og margar þeirra orðið til þess að frekara samstarf hefur skapast. Sem dæmi má nefna heimsókn til hóteltjóra sem óskaði eftir ráðgjöf og tók í framhaldinu þátt í verkefninu Fræðsla til framtíðar.

Í heimsóknum um Reykjanesið kom kveikja að samstarfsverkefni Hæfnisetursins og bílaleigu á svæðinu þar sem kallað var eftir þörf á fræðslu og þjálfun til að auka gæði í þjónustu og sölu. Unnið var í samstarfi við ráðgjafa að þróun vinnustofa sem fóru fram síðla árs. Mælanlegur árangur var af vinnustofunum sem sýndi fram á aukna samvinnu og fjárhagslegan ávinning. Hæfnisetrið stefnir á áframhaldandi samstarf við bílaleiguna, meðal annars með þátttöku í verkefninu Fræðsla til framtíðar.

## Goodtoknow herferð

Á vormánuðum þróaði Hæfnisetrið nýtt markaðsefni um framlínuvefinn [Goodtoknow.is](https://www.goodtoknow.is) sem fór í loftið í október 2022 og í kjölfarið voru 40 ferðaþjónustufyrirtæki heimsótt þar sem vefurinn var kynntur og markaðsefnið afhent. Notendur Goodtoknow.is á árinu voru alls 2.378.



57 fyrirtæki  
heimsótt

Verkfæri og  
ráðgjöf kynnt

Goodtoknow.is  
markaðssett



# Viðburðir á árinu

## Fjársjóður í ferðaþjónustu

Hæfnisetur ferðaþjónustunnar, SAF og Markaðsstofur landshlutanna tóku höndum saman og héldu sjö fundi um landið í mars og apríl 2023. Undirbúningur fólst meðal annars í því að senda út kannanir til stjórnenda fyrirtækja til að greina hvaða áherslur ættu að vera á fundunum í viðkomandi landshluta.

Alls sóttu um 300 manns fundina sem fóru fram í Borgarnesi, Egilsstöðum, Suðursveit, Vík, Selfossi, Akureyri, Reykjanesbæ og Ísafirði. Á fundunum var sjónum beint að leiðum til þess að auka hæfni, gæði og arðsemi í íslenskri ferðaþjónustu með áherslu á þjálfun starfsfólks.

Á fundunum fengu fyrirtæki kynningu á verkfærum, stuðningsefni og verkefnum Hæfnisetursins, m.a. á fræðsluefni fyrir nýliða, ráðningarferli erlends starfsfólks og starfsnámi í ferðaþjónustu. Einnig kynntu SAF mælaborðið Ferðagögn og fulltrúar Markaðsstofa landshlutanna kynntu þjónustu sem stendur fyrirtækjum til boða. Auk þess voru pallborð og opnar umræður þar sem fyrirtæki deildu reynslusögum af fræðslu og þjálfun starfsfólks, og helstu áskorunum.

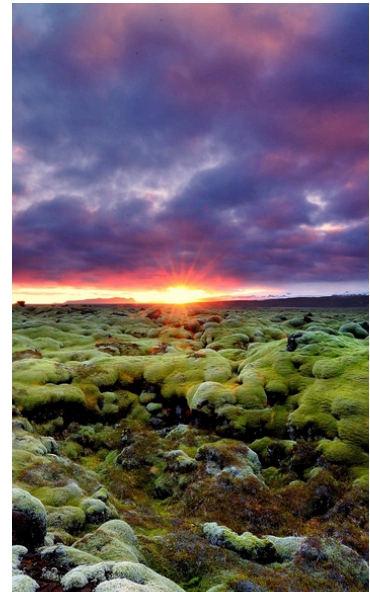


# Kynningar

## Samhristingur í Vesturbyggð

Í apríl 2023 var Hæfnisetrinu boðið að taka þátt í fundi sem Markaðsstofa Vesturlands bauð til og bar heitið Samhristingur ferðapjóna í Vesturbyggð.

Á fundinum voru helstu verkfæri og ráðgjöf Hæfnisetursins kynnt. Einnig var Fagbréf atvinnulífsins kynnt og ávinningur þess fyrir fyrirtæki og einstaklinga.



## Kynning fyrir farfuglaheimilin

Haustið 2023 var haldin kynning fyrir 16 farfuglaheimili sem starfa á landinu. Kynningin fór fram í Laugardalnum þar sem hóteltjórar farfuglaheimilanna komu saman og var kynning Hæfnisetursins hluti af starfsdegi þeirra. Kynningin fór fram á ensku og var viðburðurinn vel heppnaður með góðum umræðum og endurgjöf til Hæfnisetursins.



## Heimsókn ráðherra

Lilja Dögg Alfreðsdóttir ferðamála-, viðskipta- og menningarmálaráðherra fundaði með Hæfnisetri ferðapjónustunnar og stýrihópi í byrjun árs þar sem ráðherra fékk kynningu á starfi Hæfnisetursins og stöðunni á námslínu í ferðapjónustu.

Áhugaverðar umræður sköpuðust í kjölfarið þar sem ráðherra lagði áherslu á áframhaldandi samstarf við Hæfnisetrið og benti á að vinna Hæfnisetursins væri bæði fagleg og nauðsynleg þar sem menntun er mjög stór þáttur í ferðamálastefnu til ársins 2030.

# Menntamorgnar ferðapjónustunnar

Menntamorgnar ferðapjónustunnar eru haldnir reglulega af Hæfnisetri ferðapjónustunnar og SAF til að koma á framfæri því sem er efst á baugi varðandi hæfni og gæði ferðapjónustunnar á Íslandi. Á fundunum miðluðu fyrirtæki reynslu sinni, sérfræðingar deildu góðum ráðum til stjórnenda ferðapjónustufyrirtækja og kynnt voru ný verkfæri eða stuðningsefni Hæfnisetursins.

Þrjú fundir voru haldnir á árinu og var þeim streymt á Fésbókarsíðu Hæfnisetursins:

**9. maí:** Nýtt nám í ferðapjónustu – samspil atvinnulífs og menntakerfa

**3. október:** Samskipti og líðan á vinnustað – fyrirbyggjandi aðgerðir gegn ofbeldi og áreitni

**20. nóvember:** Tillögur aðgerða í ferðamálastefnu til 2030 – viltu hafa áhrif á hæfni og gæði?

Áhorf á  
Mennta-  
morgna

  
872

## Menntaspjall

Hæfnisetrið og SAF héldu áfram með menntaspjallþáttinn sem ber heitið **Í stuttu máli**. Þar var rætt nánar við fyrirlesara menntamorgna:

- Haukur Harðarson, verkefnastjóri Hæfnisetursins og Sigrún Halldórsdóttir, framkvæmdastjóri mannauðssviðs Bláa Lónsins ræddu um nám í ferðapjónustu – samspil atvinnulífs og menntakerfa
- Katrín Kristjánsdóttir, sálfræðingur hjá Líf og sál ræddi um ábyrgð stjórnandans í erfiðum samskiptum
- Jónína Magnúsdóttir, mannauðsstjóri Blue Car Rental, ræddi um samskipti og líðan á vinnustað

# Kynningarmál

## Það helsta á árinu

- Í gegnum samfélagsmiðla voru átta mismunandi herferðir sem náðu til **79.000** notenda og höfðu hughrif (e. impressions) á **281.221** notendur
- Vel heppnuð kynning var gerð á vefnum Goodtoknow.is, bæði á íslensku og ensku og náði sú herferð til **36.000** notenda
- Stærsta herferðin sem fór fram á samfélagsmiðlum náði til **42.000** notenda. Markaðssett voru helstu verkfæri Hæfnisetursins
- Hæfnisetrið stofnaði LinkedIn síðu í lok árs 2023 og er sá miðill notaður fyrir miðlun á **stuðnings- og fræðsluefni** Hæfniseturs ferðapjónustunnar
- Þrjár **greinar** voru birtar á Vísi.is: Ejarsjóður í ferðapjónustu, Fyrirbyggjum áreitni og ofbeldi innan ferðapjónustunnar, og Ferðapjónusta - frá stefnu í aðgerðir
- Markpóstar til ferðapjónustufyrirtækja voru alls **22** á árinu





# Næstu skref

## Það helsta á árinu 2024

- **Innri svæði** – Á innra svæði á hæfni.is munu stjórnendur ferðaþjónustufyrirtækja geta nálgast sniðmát og gátlista sem þau geta unnið beint inn í, vistað hjá sér og unnið áfram í síðar. Dæmi um sniðmát sem verður í boði er starfsmannahandbók, þar sem fyrirtæki geta séð hvernig slík handbók er skrifuð og unnið inn í sniðmátið til að aðlaga handbókina að sínu fyrirtæki. Öll sniðmát verða í boði á ensku og íslensku. Verkefnið hlaut styrk frá Landsmennt, Starfsafli, og Starfsmenntasjóði verslunar- og skrifstofufólks, auk þess styrkti Ferðamálstofa verkefnið.
- **Stafrænt hæfnihjól** – Stjórnendur ferðaþjónustufyrirtækja munu geta kannað hvar þau standa gagnvart stafrænni umbreytingu og nálgast fræðsluhöfn á hæfni.is sem getur komið til móts við þarfir fyrir stafrænni þróun. Verkefnið er unnið í samstarfi við Ferðamálstofu, SAF, Íslenska ferðaklasann og Markaðsstofur landshlutanna.
- **Námslína í ferðaþjónustu** – Haustið 2024 hefst kynning og markaðssetning á námslínu í ferðaþjónustu í samstarfi við SAF, fræðsluaðila og aðra hagaðila. Áframhaldandi vinna verður í gangi um framkvæmd og gildi náms milli fræðslukerfa.
- **Fræðsla til framtíðar** – Verkefnið heldur sínu striki. Staðan á verkefninu þegar ársskýrsla er gefin út er að 14 fyrirtæki taka nú þegar þátt og og þrjú fræðsluaðilar hafa bæst í hóp verkefnastjóra. Af þeim eru tvær símenntunarmiðstöðvar á Austur- og Suðurlandi. Tekið verður upp samtal við starfsmenntasjóðina til að ákvarða framhald verkefnisins.
- **Stuðningsefni um flokkun** – Stuðningsefni útbúið fyrir ferðaþjónustufyrirtæki til að stuðla að sjálfbærni í samstarfi við SVEIT og Íslenska Gámafélagið.
- **Könnun á þörf á fræðslu** – Könnun á fræðslu- og stuðningsefni ásamt stöðu þjálfunar hjá ferðaþjónustufyrirtækjum á landsvísu í samstarfi við Markaðsstofur landshlutanna og SAF.
- **Menntamorgnar og menntaspjallþættir** – Í samstarfi við Markaðsstofur landshlutanna og SAF.
- **Samstarf við *Bara tala*** – Um að innleiða fagorðalista ferðaþjónustunnar sem þróaðir voru af Hæfnisetrinu í samvinnu við starfsfólk í ferðaþjónustu og hagsmunaaðila ferðaþjónustunnar.

# Útgefandi: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

Verkefnið er vistað hjá  
Fræðslumiðstöð atvinnulífsins

Maí 2024