

Hæfnisetur ferðaþjónustunnar

Ársskýrsla 2021

Markviss fræðsla skilar árangri

Hápunktar á árinu

Stýrihópur Hæfnisetursins hittist í fyrsta skipti í raunheimum frá því í ársbyrjun 2020. Umræða um nýjan þjónustusamning.

Ný og endurbætt stafræn verkfæri fyrir ferðaþjónustuna kynnt á haefni.is.

Ársskýrsla Hæfnisseturs ferðaþjónustunnar fyrir árið 2020 kemur út.

Hæfnisetrið á ferð um Norðurland.

Opinn fundur í Eyjafjarðarsveit í samstarfi við Ferðamálafélag Eyjafjarðarsveitar.

Opinn fundur í Mývatnssveit í samstarfi við Mývatnsstofu.

Menntamorgunn ferðaþjónustunnar: Velkomin til starfa! Móttaka nýs starfsfólks.

Hæfnisetrið á ferð um Reykjavík og Suðurland.

Kynning á Hæfnisetrinu í Morgunblaðinu: Nám á forsendum ferðaþjónustunnar.

Menntamorgunn ferðaþjónustunnar: Seigla og velliðan á vinnustað.

Samhristingur ferðaþjónustuaðila á Snæfellsnesi í samstarfi við Svæðisgarðinn Snæfellsnes, Hæfnisetrið kynnir þjónustu sína.

Menntamorgunn ferðaþjónustunnar: Nýsköpun í ferðaþjónustu.

Hæfnisetur ferðaþjónustunnar

Hæfnisetur ferðaþjónustunnar vinnur samkvæmt þjónustusamningi við menningar- og viðskiptaráðuneytið (áður atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið) um uppbyggingu á hæfni starfsmanna í íslenskri ferðaþjónustu. Samningurinn gildir til loka árs 2023 og nema framlög ráðuneytisins 50 m.kr. á ári. Hæfnisetrið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA).

Framtíðarsýn

- Uppbygging hæfni innan ferðaþjónustu er á forsendum og í takt við þarfir og þróun greinarinnar og samfélagsins.
- Ferðaþjónustan er eftirsóknarverður starfsvettvangur þar sem bjóðast tækifæri til starfsþróunar.
- Ferðaþjónustan hefur á að skipa framúrskarandi hæfu starfsfólki.

Helstu verkefni á árinu

- Fræðsla til framtíðar – þjónusta og ráðgjöf við fyrirtæki
- Þróun stafrænna verkfæra fyrir fræðslu
- Þróun heildstæðrar námslínu í ferðaþjónustu
- Mótun samvinnu Hæfniseturs ferðaþjónustunnar og áfangastaðastofa

Starfsemin í tölum

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

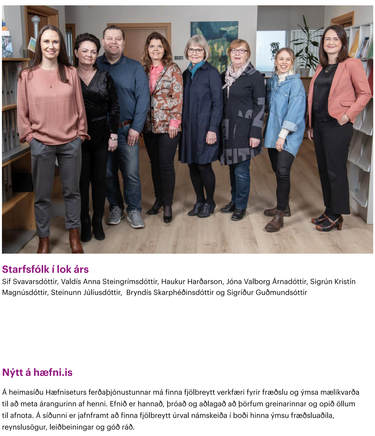
Útgjöld í þkr.	2020	2021
Laun	41.466	50.076
Kynningarkostnaður	10.463	2.432
Ferðakostnaður	555	460
Annar kostnaður	1.201	537
Samtals	**60.738**	**53.685**

Gildi

Fagmennska
Metum árangur, vinnum að úrbótum og byggjum upp traust.

Samvinna
Hvetjum til samtals, hlustum og miðlum.

Lausnir
Leitum nýskapandi lausna til að styðja við greinina.



Starfsfólk í lok árs

Sif Svavarsdóttir, Valdís Anna Steingrímsdóttir, Haukur Harðarson, Jóna Valborg Árnadóttir, Sigrún Kristín Magnúsdóttir, Steinunn Júlíusdóttir, Bryndís Skarphéðinsdóttir og Sigríður Guðmundsdóttir

Stýrihópur

Í stýrihópi Hæfniseturs ferðaþjónustunnar sitja fimm fulltrúar tilnefndir af SAF, ASÍ, Ferðamálastofu auk ráðuneyta ferðamála, viðskipta og menningarmála. Hlutverk stýrihóps er meðal annars að móta stefnu og forgangsraða verkefnum, greiða fyrir tengingum við hagaðila, fyrirtæki, stéttarfélög, formlega skólakerfið og ráðuneyti og meta afurðir með reglubundnum hætti.

Breytingar á stýrihópi

Þær breytingar urðu á stýrihópi Hæfnisetursins á árinu að Jóhannes Þór Skúlason tók við formannsembættinu af Maríu Guðmundsdóttur, sem hafði sinnt starfinu frá stofnun Hæfnisetursins, og Sunna Þórðardóttir tók við sæti Önnu Katrínar Einarsdóttur.

Stýrihópur í lok árs

Jóhannes Þór Skúlason (SAF – Samtök ferðaþjónustunnar)
Sunna Þórðardóttir (Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið)
Hulda Anna Arnljótsdóttir (Mennta- og menningarmálaráðuneytið)
Friða Rós Valdimarsdóttir (ASÍ – Alþýðusamband Íslands)
Elías Bj. Gíslason (Ferðamálastofa)

Nýtt á hæfni.is

Á heimasíðu Hæfnisteturs ferðaþjónustunnar má finna fjölbreytt verkfæri fyrir fræðslu og ýmsa mælikvarða til að meta árangurinn af henni. Efnið er hannað, þróað og aðlagað að þörfum greinarinnar og opið öllum til afnota. Á síðunni er jafnframt að finna fjölbreytt úrval námskeiða í boði hinna ýmsu fræðsluaðila, reynslusögur, leiðbeiningar og góð ráð.

Á árinu bættust við ný og endurbætt stafræn verkfæri, fleiri góð ráð fyrir stjórnendur og fræðslugátt með námskeiðum.

Helstu nýjungar eru:

1. Kanni.is - greiningartæki til að kanna þörf fyrirtækja fyrir fræðslu og þjálfun
2. Árangursmælikvarðar – til að meta árangur fræðslu
3. Seigluráð og aðfingar fyrir stjórnendur
4. Móttaka nýs starfsfólks – 5 hagnýt ráð fyrir stjórnendur
5. Fræðslugátt – úrval námskeiða fyrir ferðaþjónustuna

Dæmi um námskeið í fræðslugáttinni

Breytingastjórnun
Betri skilningur og bætt samskipti
Almenn veðurfræði og túlkun veðurspáa
Húmor virkar - í alvöru
Forysta í sjálfbærni
Kynningartækni
Árangursrík teymisvinna
Styrkari og öruggari ródd
Markþjálfun við stjórnun
Hönnun ferðaþjónustuumhverfis



Mynd: Birgir Ísleifur

Verkefnisstjóri gerir upp árið

Haukur Harðarson

Í desember 2020 var skrifað undir nýjan samning á milli atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytis og FA um að halda utan um Hæfnisetur ferðaþjónustunnar til næstu þriggja ára. Þar eru verkefni Hæfniseturs ferðaþjónustunnar tengd með skýrum hætti við stefnu stjórnvalda varðandi framtíðarsýn og leiðarljós íslenskrar ferðaþjónustu. Áhersla er á samvinnu Hæfnisetursins við önnur stoðkerfi greinarinnar.

Í umræðunni um stoðkerfi verður mér minnistæð myndin í Vegvísi í ferðaþjónustu frá því í október 2015, ég held hún hafi gengið undir nafninu skrímslið. Myndin nær yfir tvær A4 blaðsíður og sýnir hve flókið skipulag greinarinnar var með tilliti til stjórnsýslu og lagaumhverfis. Þangað viljum við ekki fara.

Á árinu var lokið við að ramma inn samstarf áfangastaðastofa og Hæfniseturs ferðþjónustunnar. Þá hófst vinna við að móta samstarf við einstaka áfangastaðastofur og gengur samvinnan vel þar sem hún er hafin, tvær áfangastaðastofur hafa skrifað undir samstarfsyfirlýsingu. Fyrir Hæfnisetrið er ómetanlegt að vera í samvinnu við svæðisbundna aðila eins og áfangastaðastofurnar. Það er lykilþáttur í því að auka nýtingu á þeim verkferum og lausnum sem Hæfnisetrið hefur þróað og standa fyrirtækjum til boða.

Uppbygging á námi í tengslum við ferðaþjónustu hefur gengið vel. Nú hefur verið skilað inn námskrám til vottunar hjá Menntamálastofnun (MMS) sem tengjast framhaldsskóla og framhaldsfræðslu. Uppbygging og innihald námskráa hefur verið kynnt framhaldsskólum og símenntunarmiðstöðvum, viðbrögðin eru jákvæð en öljóst hvort og hvar námið verður í boði. Það verður eitt af verkefnum næsta árs að fylgja því eftir. Það er því ánægjulegt að í stjórnarsáttmála nýrrar ríkisstjórnar er ákvað um að efla menntun í ferðaþjónustu.

Að koma á heildstæðu námi í takt við þarfir starfsgreinar tekur tíma og verkefninu lýkur í raun og veru aldrei. Ég er sannfærður um að sú þarfagreining sem fór fram með ferðaþjónustunni sem atvinnugrein og það að Hæfnisetur ferðaþjónustunnar hafi haft skýrt umboð stýrihóps til að fylgja verkefninu eftir sé lykillinn að því hvert við erum komin.

Þetta hefur verið erfitt ár fyrir ferðaþjónustuna og það hefur vissulega haft áhrif á okkar starf í Hæfnisetrinu. Þrátt fyrir óvissu um framtíðina teljum við okkur skynja að hjá fyrirtækjum á að leggja meiri áherslu á gæðaþjónustu og gott orðspor. Þar viljum við leggja okkar að mörkum.

Hlutverk

Að starfa á forsendum ferðaþjónustunnar til að efla hæfni og fagmennsku stjórnenda og starfsfólks og stuðla þannig að auknum gæðum, jákvæðri ímynd og arðsemi greinarinnar.

Að greina fræðsluþarfir, þróa lausnir, mynda tengsl og auka samvinnu um fræðslu og menntun.

Að stuðla að árangursríkri fræðslu í samræmi við þarfir greinarinnar og gera ávinninginn af henni sýnilegan.



Mynd: Birgir Ísleifur

Framtíð ferðaþjónustunnar

Lilja Dögg Alfreðsdóttir ferðamálaráðherra

Ferðaþjónustan er sú atvinnugrein sem skapar mestar gjaldeyristekjur fyrir þjóðarbúið. Því er mikilvægt að hún endurheimti sinn fyrri styrk bæði hratt og vel. Á fordæmalausum tímum hefur greinin sýnt sveigjanleika og metnað til að ná árangri, m.a. með því að breyta skipulagi í rekstri, fjárfestingum, í stafrænni þróun og með vöruþróun. Þessi vinna skilar sér nú þegar við leggjum grunninn að því að endurreisa ferðaþjónustuna. Þrátt fyrir mikinn ferðavilja almennings eftir ferðatakmarkaninnar í heimsfaraldrinum er ljóst að alþjóðleg samkeppni um ferðamannin verður hörð. Þess vegna er afar mikilvægt að huga að samkeppnishæfni greinarinnar. Í stjórnarsáttmála ríkisstjórnarinnar er kveðið á um að ferðaþjónusta á Íslandi sé arðsöm og samkeppnishæf í sátt við náttúru, íslenska menningu og tungu og að Ísland sé leiðandi í sjálfbærri þróun og nýsköpun í ferðaþjónustu.

Ferðaþjónusta er þekkingargrein sem byggist á starfsfólki, hæfni þess og þekkingu. Til að tryggja að ferðamenn fái hér áfram frábæra þjónustu og að upplifun þeirra verði ánægjuleg og einstök þarf að setja mönnun, hæfni og fagmennsku í forgrunn. Ein afleiðing heimsfaraldursins á ferðaþjónustuna er sú að reynslumikið starfsfólk hefur horfið úr greininni, þar með hefur mikilvæg bekking og reynsla tapast. Því er enn mikilvægara en áður að byggja upp og auka bekkingu og hæfni til að viðspyrnan verði sem árangursríkust. Ferðaþjónustan hefur skýra sýn á menntun í greininni og þau áherslusvið sem brýnt er að verði í forgrunni næstu misserin, þar ber fyrst að nefna áherslu á verklega færni með áherslu á þjónustu og á að auka framboð á viðurkenndu og hagnýtu starfsnámi í ferðaþjónustu. Uppbygging náms í greininni verður að taka mið af þörfum atvinnulífsins sem og þörfum nemenda og að það nám sem byggist á hæfniramma um íslenska menntun verði þrepaskipt, hagnýtt og aðgengilegt. Hæfnisetur ferðaþjónustunnar er einn af lykilhlekkjunum í að sú framtíðarsýn og það leiðarljós sem við höfum sett okkur um íslenska ferðaþjónustu til ársins 2030 verði að veruleika. Hæfnisetrið leikur einnig lykilhlutverk í að ferðaþjónusta sem framtíðar atvinnugrein verði eftirsóknarverður starfsvettvangur þar sem tækifæri bjóðast til starfsþróunar.



> **Það var okkur ómetanlegt að fá tækifæri til að fara í fræðsluátak undir handleiðslu Hæfnisetursins. Við fengum að kynnast þeim fjölmörgu verkfærum sem Hæfnisetrið hefur þróað eins og til dæmis Kanna þar sem fyrirtæki geta kannað fræðsluþörf og starfsánægju. Við gerðum fræðsluáætlun og fengum aðstoð við að finna fræðsluaðila. Hæfnisetrið fylgdi verkefninu mjög vel eftir með stuðningi og hvatningu, ég efast hreinlega um að við hefðum annars náð að ljúka því. Nú erum við komin á sporið og munum innleiða þessa ferla inn í allt okkar fræðslustarf.**
>
> ***Sigríður Margrét Guðmundsdóttir,***
> *framkvæmdastjóri Landnámsseturs*

Fræðsla til framtíðar

Frá byrjun árs 2018 hefur Hæfnisetur ferðaþjónustunnar heimsótt 270 ferðaþjónustufyrirtæki á landinu og átt samtal við stjórnendur um fræðslu og þjálfun starfsfólks. Hæfnisetrið hefur komið að ráðgjöf og aðstoðað rúmlegra 100 fyrirtæki í fræðslumálum með samanlagt 3.500 starfsmenn. Lögð er áhersla á að hlusta eftir þörfum fyrirtækja og meginið af þeim verkfærum sem er að finna á heimasíðu Hæfnisetursins hafa tengingu við þessar heimsóknir.

Þjónusta við fyrirtæki

Endurskoðun á verkefninu Fræðsla í ferðaþjónustu lauk á árinu og nýtt og endurbætt verkefni leit dagsins ljós undir heitinu Fræðsla til framtíðar. Verkefnið beinir sjónum að litlum og meðalstórum fyrirtækjum og er það unnið í samstarfi við fræðsluaðila á hverju svæði eftir þörfum.

Markmiðið með verkefninu er að styrkja stjórnendur í að greina þörf fyrir fræðslu, koma á fræðslu í samræmi við þörf og meta árangurinn af henni. Í framhaldinu geti þeir stýrt sínum fræðslumálum sjálfir. Þjónusta Hæfnisetursins felur í sér að stjórnendur fá ráðgjöf og aðstoð við að nota þau verkfæri sem aðgengileg eru á heimasíðu og aðstoð við að sækja um styrk til starfsmenntasjóðanna. Jafnframt er veitt aðstoð við að koma á svæðisbundinni samvinnu um fræðslumál þar sem forsendur til þess eru til staðar.

Ráðgjöf og stuðningur Hæfnisetursins við hvert fyrirtæki geta verið allt að 20 tímar. Fyrirtækin þurfa að sama skapi að leggja til 20 tíma á fundum og vinnu á milli funda. Þjónustan er fyrirtækjum að kostnaðarlausu.

Með aðstoð Hæfnisetursins geta stjórnendur komið á markvissri fræðslu og þjálfun, fundið leiðir til fjármögnunar fræðslu og þjálfast í að:

- Greina fræðsluþarfir starfsfólks
- Setja upp fræðslu í samræmi við þarfir
- Mæla árangurinn

Fræðsla til framtíðar – skipulag vinnunnar í sex skrefum

1 KYNNING
Hæfnisetrið kynnir sín verkfæri og býður ráðgjöf og stuðning til að koma á markvissri fræðslu.

2 SKIPULAG
Hlutverk og framtíðarsýn fyrirtækis, markmiðasetning og væntingar. Ferlið undirbúið, tímalína.

3 ÞARFIR
Kennsla á verkfæri Hæfnisetursins, val og skráning árangursmælikvarða, fræðsluþörf metin. Kannanir sendar út.

4 FRÆÐSLA
Farið yfir fræðslugreiningu, áætlun sett upp og námskeið ákveðin. Fræðsla fer fram.

5 ÁRANGUR
Lokamælingar á árangri skráðar. Seinni kannanir sendar út.

6 SAMANTEKT
Endurgjöf, lærdómur.

Samstarfsyfirlýsing Hæfniseturs ferðaþjónustunnar og áfangastaðastofa

Samstarfsyfirlýsingin skapar ramma fyrir samstarfið í heild sinni en rammar einnig inn samstarf einstakra áfangastaðastofa og Hæfniseturs ferðaþjónustunnar.

Samstarfsyfirlýsingin felur í sér eftirfarandi:

- Að starfa á forsendum ferðaþjónustunnar til að efla hæfni og fagmennsku stjórnenda og starfsfólks og stuðla þannig að auknum gæðum, jákvæðri ímynd og arðsemi greinarinnar.
- Að vinna að greiningu á fræðsluþörf í samstarfi heimamanna, bæði fræðsluaðila og ferðaþjónustufyrirtækja.
- Stuðla að þróun lausna sem henta öllum stærðum fyrirtækja.
- Að hvetja fyrirtæki í ferðaþjónustu til fjárfestingar í fræðslu og menntun.
- Vinna að því að bæta umgjörð um og aðgengi að fræðslu í ferðaþjónustu.
- Upplýsa og miðla, mynda tengsl og auka samvinnu um fræðslu og menntun.
- Að stuðla að árangursríkri fræðslu í samræmi við þarfir greinarinnar og gera ávinninginn af henni sýnilegan.
- Að stuðla að samstarfi hlutaðeigandi aðila þannig að hlutverk og verkferlar verða með skýrum hætti.

> **Það hefur verið mjög gagnlegt að taka þátt í verkefninu, rýna þessi námskeið, senda út kannanir um starfsánægju, fræðsluóskir og fleira til starfsfólks og samstarfsaðila, endurmeta starfsmannahandbók og nýliðaþjálfun, taka saman hrós og kvartanir. Þegar mörg verkefni eru í gangi er ómetanlegt að fá handleiðslu í gegnum ferlið og aðgang að alls kyns efni sem auðveldar manni vinnuna og hægt verður að nýta áfram.**
>
> ***Ragnhildur Sigurðardóttir,***
> *framkvæmdastjóri Svæðisgarðsins Snæfellsnes*

Á ferð og flugi

Starfsfólk Hæfnisetursins heimsótti fyrirtæki á höfuðborgarsvæðinu, Suðurlandi, Suðurnesjum og á Akureyri og Húsavík á árinu til að kynna fyrir stjórnendum verkefnið Fræðsla til framtíðar.

Opnir fundir voru haldnir á Snæfellsnesi, í Eyjafjarðarsveit og Mývatnssveit í samstarfi við eftirtalda aðila á svæðunum til að kynna þær lausnir sem standa ferðaþjónustunni til boða í fræðslumálum.

Svæðisbundnir fundir:

- Samhristingur ferðaþjónustuaðila á Snæfellsnesi í samstarfi við Svæðisgarðinn
- Eyjafjarðarsveit í samstarfi við Ferðamálafélag Eyjafjarðarsveitar
- Mývatnssveit í samstarfi við Mývatnsstofu





Heildstæð námslína í ferðaþjónustu

Árið 2018 var lagt upp í ferðalag með það að markmiði að greina og miðla sýn atvinnulífs á nám í ferðaþjónustu þannig að sú sýn yrði skólum og yfirvöldum leiðarljós í að byggja upp menntun fyrir þessa stóru atvinnugrein. Í framhaldi af því yrði til nám sem væri í takt við þarfir atvinnulífsins (fyrirtækja og starfsfólks). Námið yrði hagnýt, aðgengilegt og námslok hefðu gildi á vinnumarkaði og til frekari náms. Einfalt yrði fyrir einstaklinga að sjá möguleika og tengingar á námi óháð skólakerfum.

Á árinu var lokið við að skrifa námskrár sem tóku mið af þarfagreiningu ferðaþjónustunnar sem komu fram í skýrslunni Hæfni er grunnur að gæðum. Námslína í ferðaþjónustu verður opin leið fyrir alla sem vilja auka hæfni sína fyrir störf í ferðaþjónustu óháð aldri. Námið verður jafngilt milli kerfa framhaldsfræðslu og framhaldsskóla sem og greið leið fyrir þá sem vilja halda áfram námi innan framhaldsskóla og í háskóla. Verkefninu var stýrt af Framhaldsskólanum í Austur – Skaftafellssýslu samkvæmt samningi við mennta- og menningarmálaráðuneytið og FA. Hæfnisetur ferðaþjónustunnar er samstarfsaðili í þessum skrifum og hefur samstarfið verið árangursríkt. Námslínan er nú í formlegu vottunarferli hjá MMS.

Í desember hófst vinna við að kynna fyrir fræðsluaðilum það sem búið er að gera til að kanna áhuga þeirra fyrir því að taka upp námið. Fyrstu heimsóknir eru til þeirra sem hafa þegar sýnt náminu áhuga og hafa fylgst með vinnunni hingað til. Kynningarstarfinu verður haldið áfram árið 2022 og verður áhugavert að sjá hvernig mun ganga að vekja áhuga fræðsluaðila á því að taka upp nám í samræmi við þá vinnu sem farið hefur fram.

Þó að áherslur atvinnulífs varðandi uppbyggingu á námi séu skýrar passa þær ekki alltaf við „kerfið". Að hluta til snýr þetta að námslokum, hvað má kenna hvar, nöfnum á áföngum og þrepaskiptingu náms. Það hefur verið sannmælst um að byggja upp menntun á íslenska hæfnirammanum sem er lykill að þrepaskiptu námi. Á þetta mun reyna núna þegar afurðum hefur verið skilað inn til vottunar en ástæða er til bjartsýni.

Samhliða vinnu við námslínu voru á árinu endurskoðaðar hjá FA fjórar stuttar námskrár sem tengjast ferðaþjónustu. Þær byggja á sömu hæfnigreiningum starfa í ferðaþjónustu og námslína og geta nýst til styttingar á frekara námi.

Námskrár sem fengu vottun á árinu:

- Ferðaþjónusta I - 5 fein
- Ferðaþjónusta II – 9 fein
- Ferðaþjónusta – Móttaka á gististöðum – 6,5 fein
- Ferðaþjónusta – Veitingasalur – 6,5 fein

Námslína í ferðaþjónustu

	Fagbréf - þrep 2 Kjarni + sérhæfing	Útskrift - þrep 3 Kjarni + sérhæfing
Sérhæfing tengd ferðaþjónustu	Fjallamennska 50 feiningar	Fjallamennska 70 feiningar
	Matur/veitingar 50 feiningar	Sveinspróf
	Móttaka 50 feiningar	Móttaka 70 feiningar
Ferðaþjónusta Kjarni	Kjarni ferðaþjónustu 40 feiningar	Kjarni ferðaþjónustu 10 feiningar
Valkostur		Stúdent 40 feiningar

Námslínan skiptist í grunnnám og sérhæfingar með námslokum bæði á 2. og 3. þrepi. Á þrepi 2 miðast námslok við 90 feiningar þar sem grunnur er 40 fein og greinist svo í sérhæfingar sem hver er 50 fein. Á þrepi 3 bætast við 10 fein í grunnnámi og 70 fein í sérhæfingu. Samtals er námið á þrepi 2 og 3 150 feiningar.

Fyrstu kynningum lokið á námslínu

- Fjölbraut Breiðholti
- Fræðslunet Suðurlands
- Háskólinn á Hólum
- Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar
- Fjölbrautarskóli Suðurnesja
- Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum
- Háskólasetur Suðurlands
- Háskóli Íslands
- Verkmenntaskólinn á Akureyri
- Menntaskólinn í Kópavogi

2018
Greining – gagnaöflun
Hvaða störf tengjast ferðaþjónustu?
Hver er framtíðarsýnin fyrir ferðaþjónustu?
Hvaða nám er til í dag?

2019
Samtal við atvinnulíf og fræðsluaðila
Samtal við einstök fyrirtæki og stéttarfélög
Kallaðir saman hópar í einstökum geirum
Stærri fundir – vinnustofur
Skýrsla: Hæfni er grunnur að gæðum

2020
Samtal við fræðsluaðila og stjórnvöld
Greining tækifæra og hindrana
Stóra myndin teiknuð

2021-2022
Útfærsla – framkvæmd
Laga að „kerfinu"
Skrifa námskrár
Koma í framkvæmd
Markaðssetja

Kynningarmál og markaðsstarf

Heimasíða Hæfnisetursins hélt áfram að vaxa og þróast á árinu sem markaðstorg ferðaþjónustunnar fyrir fræðslu. Notendafjöldi jókst og fjöldi heimsókna á síðuna einnig samhliða beinum kynningum Hæfnisetursins inn í fyrirtækin, opnum fundum á landsbyggðinni og Menntamorgnum ferðaþjónustunnar.

Eitt fræðslumyndband var framleitt á árinu og var það frumnýnt á Menntamorgni ferðaþjónustunnar í maí þar sem umfjöllunarefnið var móttaka nýs starfsfólks. Myndbandið er aðgengilegt á heimasíðunni ásamt öðrum fræðslu- og kynningarmyndböndum frá Hæfnisetrinu.

Samfélagsmiðlinn facebook leikur stórt hlutverk í kynningarstarfi Hæfnisetursins. Stöðug miðlun efnis og frétta af hæfni.is fer í gegnum miðlinn. Myndböndin eru nýtt til að styðja við virkni heimasíðunnar í gegnum facebook.







Virkni heimasíðunnar frá 1. sept. til 1. des. 2021 í samanburði við sama tímabil árið á undan

Nýir notendur **21%** aukning Fjöldi heimsókna **18,1%** aukning

Meðal heimsóknartími **2 mín. og 40 sek.**

Menntamorgunn ferðaþjónustunnar

Hæfnisetur ferðaþjónustunnar og SAF standa að fundaröðinni Menntamorgunn ferðaþjónustunnar til að koma á framfæri því sem efst er á baugi varðandi hæfni og gæði ferðaþjónustunnar á Íslandi. Á árinu voru haldnir þrír slíkir fundir og sjónum beint að ólíkum viðfangsefnum, móttöku nýs starfsfólks, seiglu og vellíðan á vinnustað og nýsköpun í ferðaþjónustu. Fastur liður á fundunum er að stjórnendur miðla af reynslu sinni og gefa góð ráð.

Eftir að fundirnir færðust eingöngu yfir á rafrænt form hefur þátttakendum sem fylgjast með á rauntíma fjölgað og áhorf aukist.

Í könnun sem send var út eftir Menntamorgun ferðaþjónustunnar 18. nóv. sögðust 86% svarenda vera mjög eða frekar ánægðir með fundinn í heild sinni. Í sömu könnun var óskað eftir hugmyndum að efni fyrir næstu fundi og nefndu margir í svörum sínum mannauðsmál, en jafnframt sjálfbærni ferðaþjónustu og hvatningu á tímum Covid. Á meðan einum fannst gagnlegt að heyra reynslusögur nefndi annar að hann vildi færri reynslusögur og meiri fræðslu.


Nýsköpun í ferðaþjónustu, 18. nóv. 2021. Fyrirlesarar ásamt starfsfólki Hæfnisetursins og SAF að loknum fundi.

Þau fyrirtæki sem stunda samfellda nýsköpun eru að mörgu leyti miklu betur í stakk búin til þess að takast á við [...] breytingar því þau eru alltaf að fást við að breyta hugmyndum og hrinda hugmyndum í framkvæmd og eru þannig í góðri þjálfun til að taka á móti breytingum.

Ragnar Fjalar Sævarsson,
ráðgjafi í nýsköpun og fyrirlesari á Menntamorgni ferðaþjónustunnar


Seigla og vellíðan á vinnustað, 21. okt. 2021. Fyrirlesarar ásamt tæknimanni og starfsfólki Hæfnisetursins og SAF að loknum fundi.



Mars 2022
Útgefandi: Hæfnisetur ferðaþjónustunnar
Verkefnið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins

FRÆÐSLUMIÐSTÖÐ ATVINNULÍFSINS
MENNTUN Á VINNUMARKAÐI

Stjórnarráð Íslands
Menningar- og viðskiptaráðuneytið