



Hæfnisetur
ferðapjónustunnar

ÁRSSKÝRSLA 2024



FÆRNI FYRIR FRAMTÍÐINA

HANNA KATRÍN FRÍÐRIKSSON atvinnumálaráðherra

MIKILVÆGASTA ATVINNUGREIN LANDSINS



Ferðaþjónusta er ein mikilvægasta atvinnugrein landsins og lykilþáttur í verðmætasköpun og atvinnuuppbyggingu víða um land. Hún byggir á fólkinu sem starfar í greininni, á þekkingu þess, fagmennsku og getu til að veita framúrskarandi þjónustu í síbreytilegu umhverfi. Á árinu 2024 kom enn betur í ljós hve mikil áhrif alþjóðleg þróun hefur á starfsskilyrði ferðaþjónustunnar. Óstöðugt efnahagsumhverfi, stríðsátök, loftslagsáskoranir og ör tækniþróun kallar á aukna færni, aðlögunarhæfni og framsýni í rekstri og mannauðsmálum greinarinnar. Því er mikilvægt að fyrirtæki og starfsfólk í ferðaþjónustu hafi greiðan aðgang að efni sem styður við þá vegferð. Þar gegnir Hæfnisetur ferðaþjónustunnar lykilhlutverki.

Hæfnisetrið hélt áfram öflugum starfi á árinu við þróun hagnýtra verkfæra og fræðslu sem nýtist fyrirtækjum og starfsfólki um land allt. Meðal markverðra verkefna er innleiðing stafræns Ferðapúls sem veitir innsýn í stafræna stöðu fyrirtækja og styður þau í umbótum og þróun, með það að markmiði að bæta þjónustugæði, auka skilvirkni og efla samkeppnishæfni greinarinnar.

Stefna stjórnvalda í ferðamálum til ársins 2030 setur fram skýra framtíðarsýn um sjálfbæra, arðsama og samkeppnishæfa ferðaþjónustu í sátt við náttúru og samfélag. Mikil áhersla er þar lögð á að efla menntun og hæfni í greininni. Þegar hafa verið skipaðir starfshópar sem vinna að því að greina stöðu náms í ferðaþjónustu, móta tillögur um þróun námsleiða á öllum skólastigum og gera starfs- og námsleiðir aðgengilegri og sýnilegri fyrir fjölbreyttan hóp fólks. Þá er jafnframt lögð áhersla á að styrkja tengsl menntakerfis og atvinnulífs, efla kynningu og aðgengi að raunfærnimati og tryggja að nám í ferðaþjónustu verði þrepaskipt, hagnýtt og sveigjanlegt. Gert er ráð fyrir að niðurstöður úr þessari vinnu liggi fyrir í lok árs 2025 og verði mikilvægur grunnur að áframhaldandi þróun náms og hæfniuppbyggingar í greininni.

Starf Hæfniseturs ferðaþjónustunnar styður með öflugum hætti við þessa framtíðarsýn. Í samstarfi við áfangastaðastofur landshlutanna, fræðslu- og símenntunarmiðstöðvar, atvinnulífið og menntastofnanir hefur Hæfnisetrið unnið að því að þróa nýjar námsleiðir, auka aðgengi fyrir þá sem þegar starfa í greininni og styðja fjölbreyttan hóp fólks, til þátttöku og framþróunar í ferðaþjónustu.

Við eigum sameiginlega framtíðarsýn um íslenska ferðaþjónustu sem leiðandi atvinnugrein á sviði gæða og sjálfbærni. Hæfni, menntun og fagmennska verða áfram lykilstoðir í að styrkja stöðu hennar til framtíðar. Ég vil færa Hæfnisetri ferðaþjónustunnar, samstarfsaðilum þess og öllu því öflugum starfsfólki sem starfar í greininni innilegar þakkir fyrir mikilvægt og árangursríkt starf á árinu 2024 og hlakka til áframhaldandi samstarfs við að láta sýnina verða að veruleika.

JANÚAR

Vinnufundur til að marka megináherslur starfsársins: (stafrænar lausnir, sýnileiki, samvinna, nám).

Kynningarbás á Mannamótum Markaðsstofanna.

Vinna við gerð stafræns hæfnihjóls fyrir ferðaþjónustuna fer af stað.

MARS

Íslenskukennsluappið BARA TALA innleiðir fagorðalista ferðaþjónustunnar.

Tilraunaverkefnið Fræðsla til framtíðar fer af stað.

APRÍL

Stafrænt vinnusvæði fyrir ferðaþjónustuaðila opnað á vefnum hæfni.is.

Samstarfssamningur gerður milli Hæfnisetursins og Samtaka ferðaþjónustunnar við Markaðsstofur landshlutanna um þátttöku í Menntamorgnum ferðaþjónustunnar.

Menntamorgunn ferðaþjónustunnar: „Ráðningar og Z-kynslóðin“.

MAÍ

10 góð ráð fyrir stafræna hæfni birt á hæfni.is

Menntamorgunn: „Öryggi í fyrsta sæti“

Sniðmát að starfsmannahandbók á stafrænu vinnusvæði vefsins tilbúið á íslensku og ensku.

JÚNÍ

Kynningarherferð á Good to Know, upplýsinga-og fræðsluvef fyrir framlínustarfsfólk í ferðaþjónustu.

Stuðningsefnið „Einfaldar leiðir til að bæta flokkunarárangur“ birt á hæfni.is

Stuðningsefni um 6 skref í átt að góðri öryggismenningu birt á hæfni.is

HÁPUNKTAR Á ÁRINU 2024

OKTÓBER

Vinnufundur stýrihóps og starfsfólks Hæfnisetursins til að skerpa á hlutverki og stefnu Hæfnisetursins til framtíðar.

Þátttaka í Mannauðsdeginum til að kynna fjölmörg verkfæri Hæfnisetursins.

Menntamorgunn: Hverjir koma til Íslands og hvernig náum við til þeirra?“.

NÓVEMBER

Kynningarherferð vegna raunfærnimats og starfstengdri námslínu í ferðaþjónustu.

Samstarfssamningur undirritaður við Íslenska ferðaklasann.

DESEMBER

Útgáfa á sniðmáti að málstefnu og fjölbreyttu stuðningsefni fyrir íslenskunotkun og nám á vefnum hæfni.is

Menntamorgunn: „Hvernig getum við stutt við íslensku í ferðaþjónustunni?“.

UM HÆFNISETUR FERÐAÞJÓNUSTUNNAR

Hæfnisetur ferðaþjónustunnar starfar á forsendum ferðaþjónustunnar við að efla hæfni og gæði í ferðaþjónustu. Í stýrihópi sitja fulltrúar frá Samtökum ferðaþjónustunnar (SAF), Alþýðusambandi Íslands (ASÍ) og Ferðamálastofu, auk atvinnuvegaráðuneytisins (ATRN). Unnið er samkvæmt þjónustusamningi við ATRN og gildir samningurinn til loka árs 2026. Hæfnisetrið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA).

FAGMENNSKA – SAMVINNA – LAUSNIR

HLUTVERK HÆFNISETURSINS SAMKVÆMT SAMNINGI

- ✧ Að greina fræðsluþarfir og þróa lausnir (verkfæri og stuðningsefni) til að auka hæfni og gæði innan ferðaþjónustunnar í samstarfi við atvinnugreinina og aðra hagsmunaaðila.
- ✧ Vinna með samstarfs- og hagsmunaaðilum við að þróa, innleiða og markaðssetja lausnir Hæfniseturs ferðaþjónustunnar.
- ✧ Veita starfshópi um alþjóðlegt nám í afþreyingartengdri ferðaþjónustu, með áherslu á sjálfbærni forystu. Verkefnið byggir á aðgerð E.4. í Ferðamálastefnu og aðgerðaáætlun til ársins 2030. Markmið aðgerðarinnar er að Ísland verði framarlega í alþjóðlegu námi í afþreyingartengdri og nærandi ferðaþjónustu þar sem sjálfbærni-, öryggis- og gæðamál eru í forgrunni. Starfshópurinn skal vinna að því að hér á landi verði boðið upp á nám í ferðaþjónustu, með alþjóðlega viðurkenndri prófgráðu, í þeim tilgangi að auka fagmennsku innan greinarinnar, ásamt því að styrkja ásýnd og ímynd íslenskrar ferðaþjónustu.
- ✧ Vinna að og taka þátt í öðrum verkefnum er lúta að hæfni og gæðum sem tengjast aðgerðaáætlun í ferðaþjónustu.
- ✧ Tengja vinnu Hæfnisetursins við starf og stefnumótun svæðisbundinna stoðkerfa t.a.m. markaðsstofur landshlutanna.
- ✧ Þróa, fylgja eftir, markaðssetja og styðja við framkvæmd á þrepaskiptu starfsnámi í ferðaþjónustu.
- ✧ Veita ráðgjöf til stjórnenda, koma á samstarfi og styðja við ferðaþjónustufyrirtæki í að vera sjálfbær í uppbyggingu á hæfni starfsfólks.
- ✧ Gera hæfni starfsfólks sýnilega og staðfesta hæfni sem aflað hefur verið á vinnumarkaði í samstarfi við fyrirtæki í ferðaþjónustu.
- ✧ Auka hæfni stjórnenda og starfsfólks í ferðaþjónustu til nýsköpunar, s.s. á sviði öryggis, heilsu, sjálfbærni og stafrænna lausna.
- ✧ Vinna að aukinni notkun starfsfólks á íslensku í ferðaþjónustu í samvinnu við stjórnendur fyrirtækja og aðra hagsmunaaðila m.a. til að stuðla að sýnileika tungumálsins í samstarfi við fyrirtæki í atvinnugreininni.

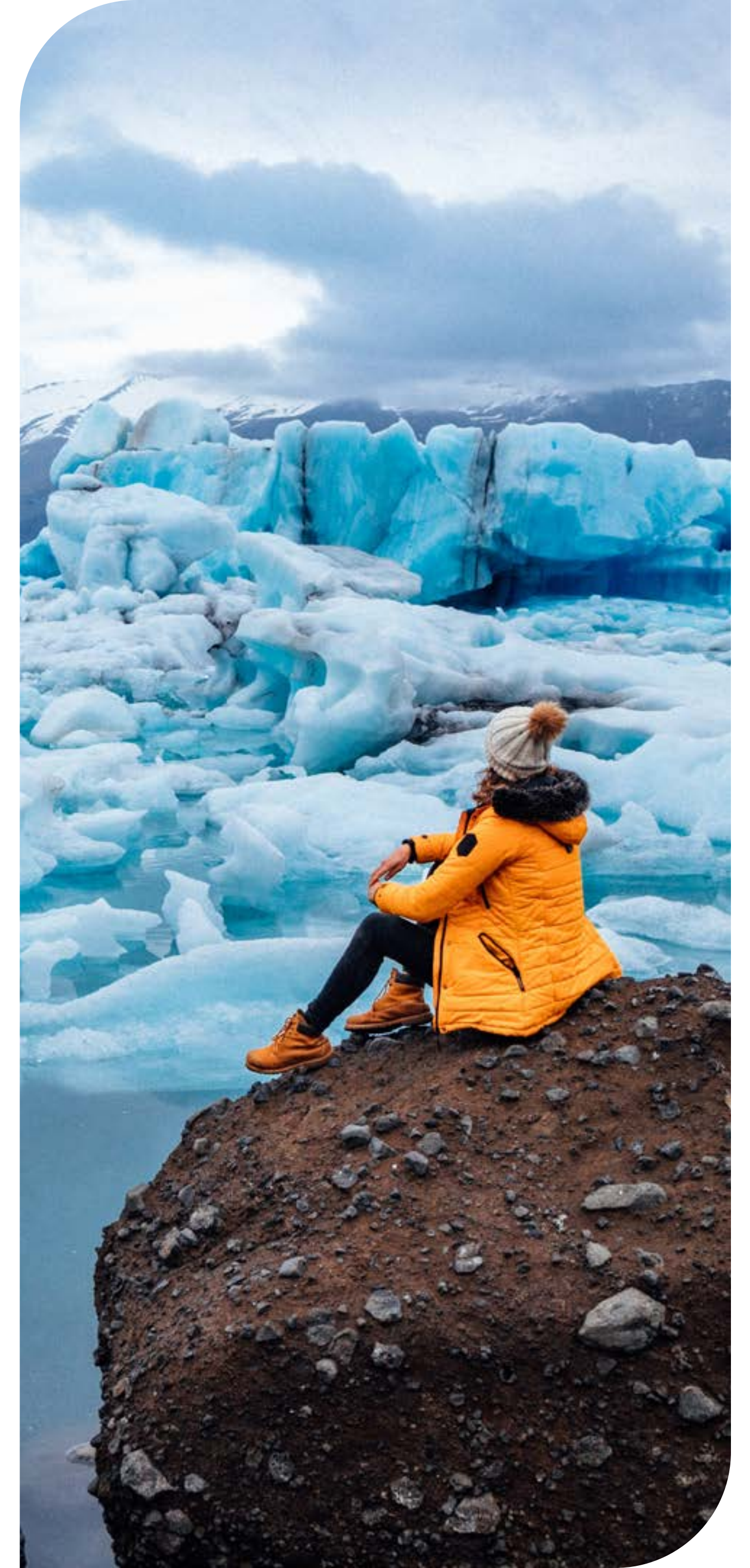
HAUKUR HARÐARSON verkefnastjóri

VERKEFNASTJÓRI GERIR UPP ÁRIÐ



Áttunda starfsár Hæfniseturs ferðaþjónustunnar hefur verið viðburðaríkt. Nýr samningur var gerður við atvinnuvegaráðuneytið sem tryggir áframhaldandi uppbyggingu á þeim góða grunni sem skapast hefur á síðastliðnum árum. Eitt af hlutverkum Hæfnisetursins er að hlusta eftir hverjar þarfirnar eru hjá greininni hverju sinni og þar kemur skýrt fram að þörf er fyrir viðtækan stuðning og lausnir til aukinnar fagmennsku.. Því hefur áhersla Hæfnisetursins að undanfögnu verið lögð á þróun verkfæra sem styðja meðal annars við öryggismál, sjálfbærni, íslenska tungu og stafrænar lausnir. Öflugar nýjar lausnir voru kynntar á árinu eins og tilraunaverkefnið Fræðsla til framtíðar, notendavænt sniðmát að starfsmannahandbók og fjölbreytt stuðningsefni fyrir íslenska tungu. Einnig var ánægjulegt að sjá námslínu í ferðaþjónustu verða að veruleika og raunfærnimat í tengslum við hana. Sýnileiki Hæfnisetursins jókst með þátttöku og samstarfi á fjölmörgum viðburðum sem og með stefnumiðaðri markaðssetningu. Fram undan eru áframhaldandi fjölbreytt verkefni sem lúta að hæfni og gæðum í takt við áherslur greinarinnar.

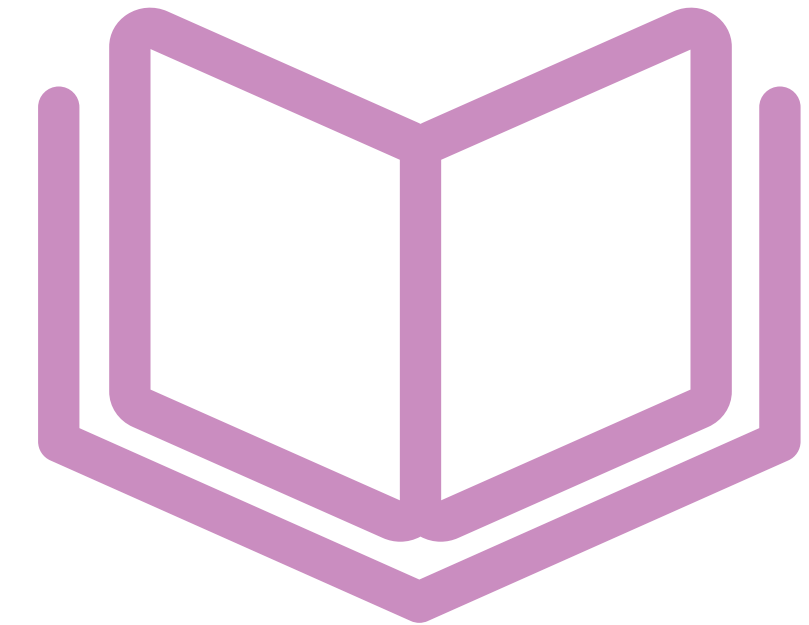
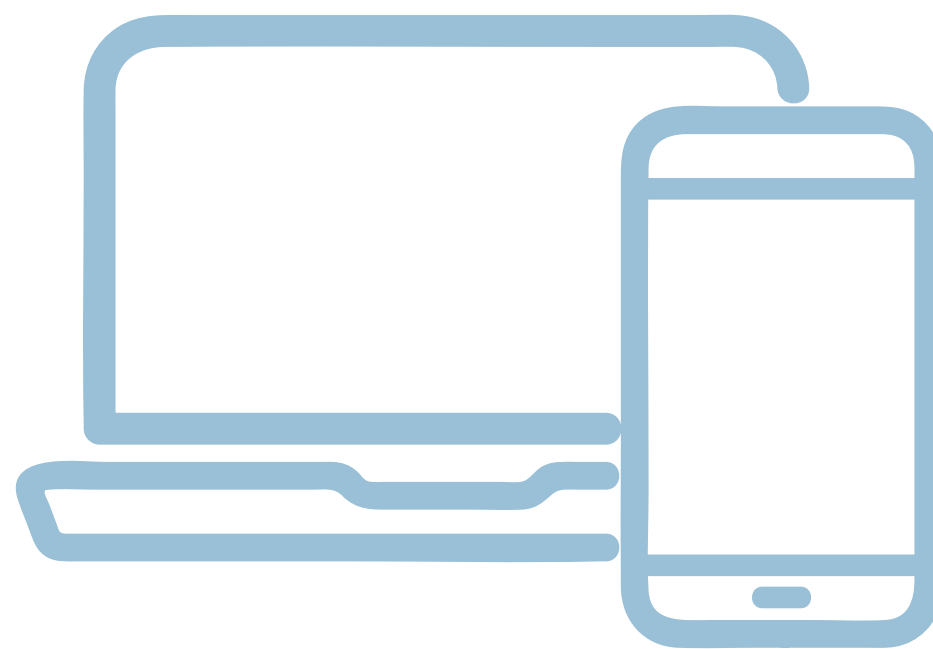
Öflugt teymi Hæfniseturs ferðaþjónustunnar hefur starfað af drifkrafti og mikilli hugmyndauðgi að verkefnum ársins. Samstarfsaðilar og stýrihópur eiga einnig þakkir skyldar fyrir gott samstarf. Við hlökkum til að vinna áfram með ykkur öllum með það að markmiði að Hæfnisetrið haldi áfram að vaxa og dafna í takt við aukna fagmennsku og þroska í ferðaþjónustunni.





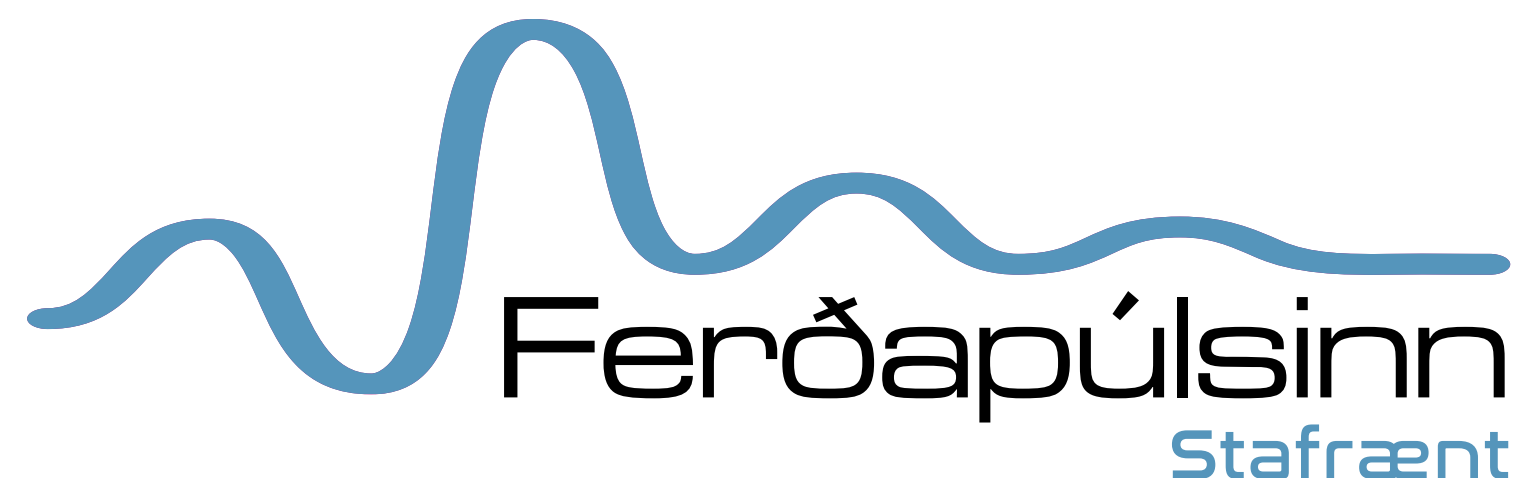
STAFRÆNT VINNUSVÆÐI

Aukin áhersla á stafrænar lausnir í ferðþjónustu á alþjóðavísu sem og hérlandis var hvatning til þess að þróa gagnvirkar lausnir á hæfni.is fyrir hin ýmsu sniðmát eins og t.d. gátlista, starfsmannahandbækur og stefnur. Þróunaraðili var ráðinn í tímabundið verkefni eftir að styrkur fékkst frá Ferðamálastofu og starfsmennta-sjóðunum Landsmennt, Starfsafli og SVS. Vorið 2024 opnaði svo Hæfnisetrið nýtt **stafrænt vinnusvæði** á heimasíðu sinni fyrir aðila ferðþjónustunnar og tíu sniðmát eru þegar aðgengileg þar. Svæðið er opið og aðgengilegt öllum án endurgjalds. Með svæðinu leggur Hæfnisetrið áherslu á að styðja við stafræna umbreytingu atvinnugreinarinnar og stefnir á áframhaldandi þróun stafrænna lausna fyrir ferðþjónustu til framtíðar.



STARFSMANNAHANDBÓK

Stór áfangi náðist á árinu þegar rafrænt sniðmát að **starfsmannahandbók** leit dagsins ljós. Í samtölum og fyrirtækjaheimsóknum Hæfnisetursins undanfarin ár hefur þörfin á sniðmáti fyrir starfsmannahandbók ítrekað komið í ljós. Þetta nýja sniðmát byggir á reynslu fyrirtækja innan greinarinnar sem þegar hafa unnið starfsmannahandbækur, auk rýni og endurgjafar frá samstarfsaðilum innan ferðþjónustunnar. Sniðmátið hentar öllum litlum og meðalstórum ferðþjónustufyrirtækjum og er aðgengilegt á stafrænu vinnusvæði hæfni.is. Nú þegar hafa á annað hundrað notendur nýtt sér sniðmátin sem eru í boði á stafræna vinnusvæðinu. Hæfnisetrið vinnur markvisst að því að kynna lausnina og hefur meðal annars verið með kynningar fyrir allar símenntunarstöðvar landsins og stefnt er á að bjóða upp á opnar vinnustofur reglulega yfir árið.

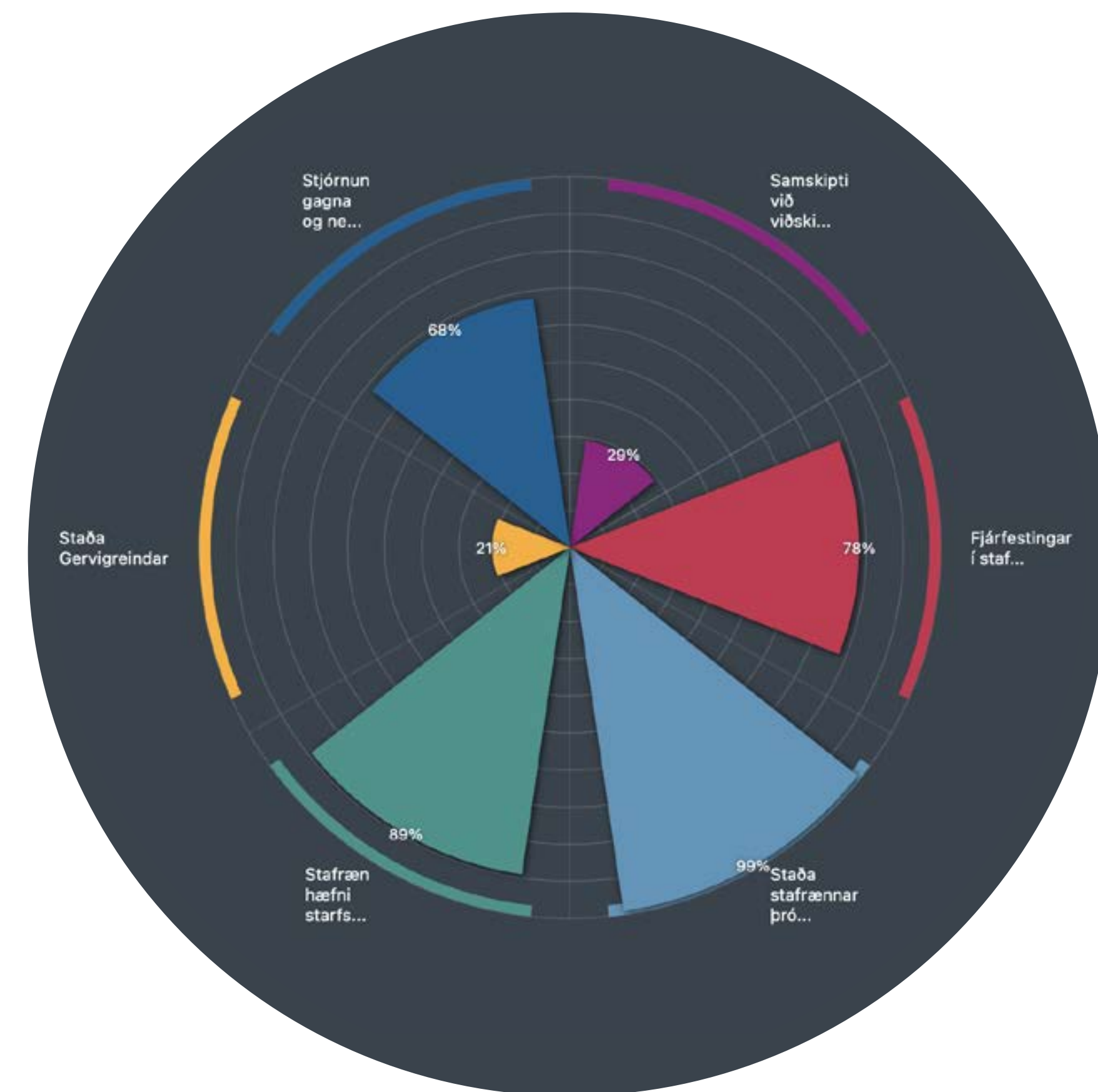


Á vormánuðum hafði Hæfnisetur ferðapjónustunnar frumkvæði að því að setja saman vinnuhóp með aðilum frá Ferðamálastofu, Markaðsstofum landshlutanna og Íslenska ferðaklasanum. Verkefni vinnuhópsins var að greina með hvaða hætti væri hægt að styðja við stafræna umbreytingu ferðapjónustunnar til aukinnar samkeppnishæfni á alþjóðavísu. Ákveðið var að fasaskipta verkefninu í þrennt: greiningu, val á leiðum og innleiðingu. Framkvæmd var könnun og viðtöl voru tekin við aðila sem starfa innan greinarinnar sem og þjónustuaðila sem hafa sérþekkingu á stafrænum þörfum greinarinnar. Niðurstaðan var þríþætt:

1. Fræðslutorg – markmið að bjóða upp á vegvísi í átt að aukinni stafrænni hæfni innan ferðapjónustunnar
2. Greiningartól – markmið að bjóða upp á verkfæri sem kannar færni fyrirtækisins og vísar á viðeigandi leiðir til aukinnar stafrænnar hæfni
3. Stafrænn leiðtogi að láni

Valið var að vinna með lausn eitt og tvö til að byrja með. Varðandi fræðslutorg var sú leið valin að þróa og innleiða tól sem svarar greiningarþörfum. Gerður var samningur við danskt fyrirtæki MapUs, sem býður upp á hugbúnað fyrir sjálfsmat á stafrænni hæfni. Lausnin fékk heitið Ferðapúlsinn-stafrænt. Ferðapúlsinn samanstendur af sjálfsmati sem stjórnendur innan ferðapjónustunnar geta nýtt til þess að sjá núverandi stöðu auk aðgengis að fræðslutorgi sem inniheldur gagnlegar upplýsingar og leiðbeiningar til aukinnar stafrænnar hæfni.

Á árinu 2025 verður lögð áhersla á að fá sem flest ferðapjónustufyrirtæki til að taka þátt í könnuninni til að fá annars vegar yfirlit yfir þarfir íslenskrar ferðapjónustu heilt yfir hvað varðar stafræna hæfni og hins vegar fyrir hvert landssvæði fyrir sig. Það mun einfalda hagaðilum að mæta þjálfunarþörfum greinarinnar á markvissan og árangursríkan hátt.



”

Frábært skipulag og skýr fyrirmæli frá verkefnastjóra. Verkefnið skilaði nákvæmlega því sem við ætluðum okkur og gott betur! Ég hef tekið þátt í mörgum svipuðum verkefnum, en þetta hefur skilað mestum árangri!

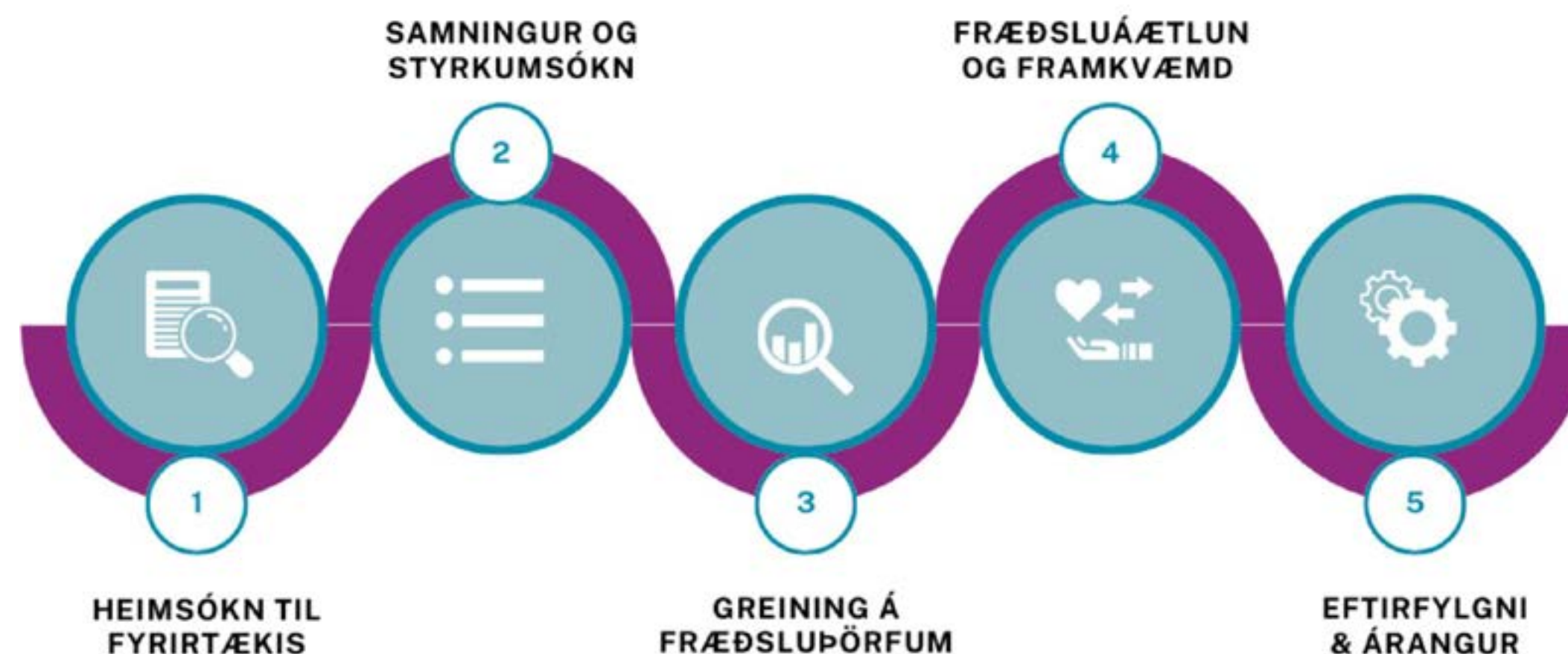
Auður Vala Gunnarsdóttir,
hótelstjóri Blábjörg Resort

FRÆÐSLA TIL FRAMTÍÐAR

Tilraunaverkefnið **Fræðsla til framtíðar** hófst á árinu en það er samstarfsverkefni Hæfnisetursins og starfsmenntasjóðanna Landsmenntar, Starfsmenntasjóðs verslunar- og skrifstofufólks og Starfsafls. Markmiðið með verkefninu er að styðja við og valdefla stjórnendur ferðaþjónustufyrirtækja til að sjá sjálfir um fræðslugreiningu innan fyrirtækis og koma á markvissri fræðslu og þjálfun fyrir starfsfólk. Um leið fá stjórnendur þjálfun í notkun á verkfærum og stuðningsefni Hæfnisetursins og hvernig má nýta þau við greiningar og þjálfun starfsfólks. Verkefnið þjónar einnig þeim tilgangi að kynna fyrirtækjunum styrkjaleiðir sjóðanna (attin.is) vegna fræðslu og hæfnieflingar starfsfólks.

Verkefnastjórar Hæfnisetursins höfðu samband við og heimsóttu um 70 fyrirtæki og kynntu fyrir þeim verkefnið. Alls tóku þátt um 14 þeirra þátt og fengu styrk í gegnum sjóðina (attin.is).

Hæfnisetrið vonast til að áframhald verði á verkefninu til framtíðar. Fræðsla til framtíðar er snarpt og hnitmiðað verkefni sem hentar stjórnendum innan ferðaþjónustunnar einstaklega vel og ávinningurinn skilar sér fljótt.



”

Allt í allt var þetta samstarf mjög gagnlegt, þar sem verkefnastjóri hafði góða yfirsýn yfir ferla og veitti bæði skapandi og faglega innsýn sem hjálpaði okkur að bæta þjálfun og fræðslu fyrir nýja starfsmenn. Með hans hjálp er ég betur í stakk búin til að byggja upp öfluga nýliðaþjálfun og viðhalda góðri fræðslu til starfsmanna okkar.

Bergrós Guðbjartsdóttir,
hótelstjóri Hótel Akureyri

NÁMSLÍNA Í FERÐAÞJÓNUSTU

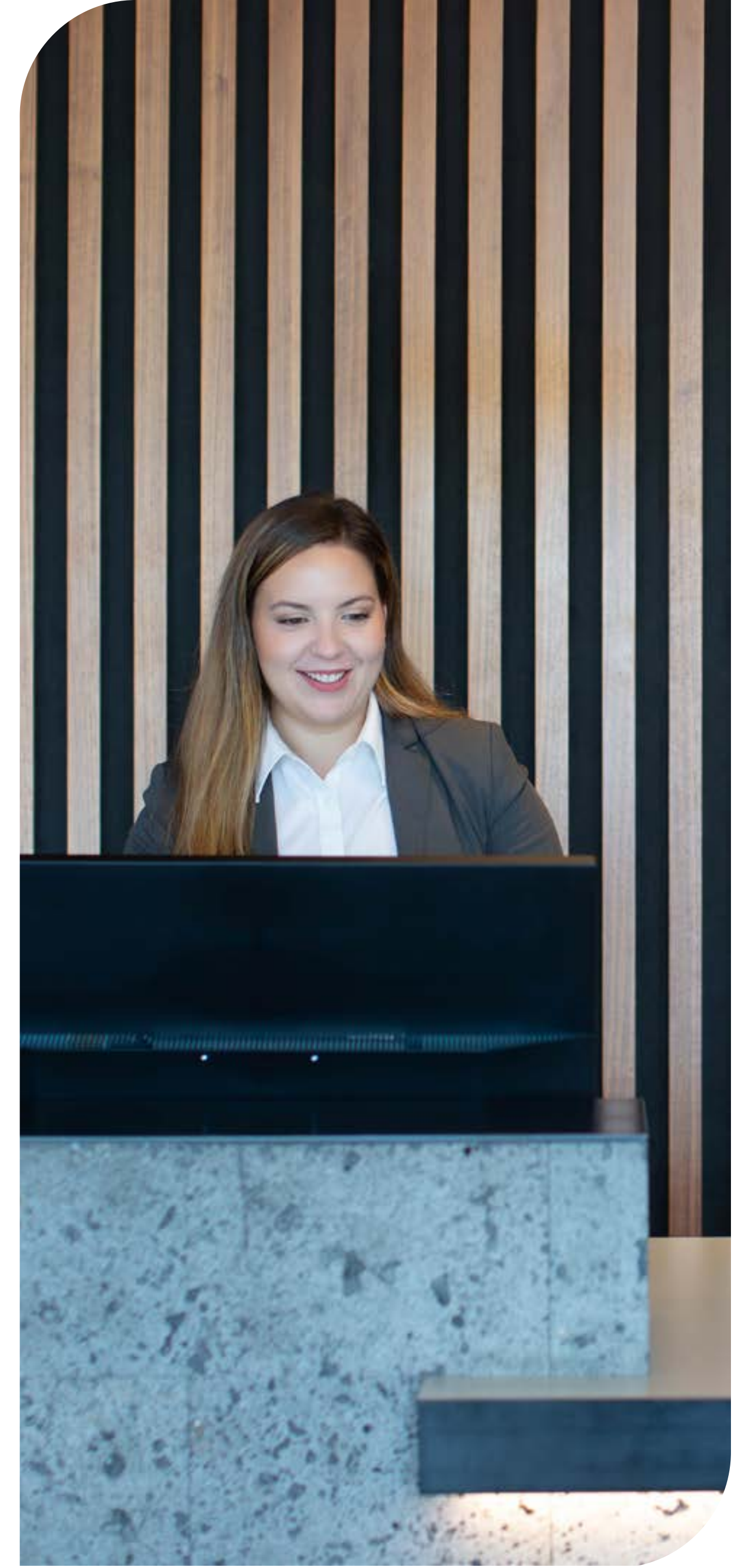
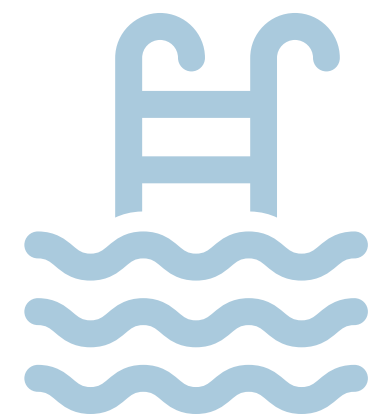
Námslínan í ferðaþjónustu var skrifuð af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og Hæfnisetri ferðaþjónustunnar í samstarfi við nokkra framhaldsskóla og símenntunarmiðstöðvar. Í lok árs var opnað fyrir raunfærnimat til styttingar á námi á móti námslínunni.

Námskrárnar eru þrjár og samstanda af 40 eininga kjarna og 50 eininga sérsviðum:

- ✧ Móttaka
- ✧ Veitingar
- ✧ Böð, lindir, lón

Framkvæmdaaðilar verkefnisins eru SÍMEY (Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar) og Fræðslunetið – símenntun á Suðurlandi og er það unnið í samstarfi við Hæfnisetrið. Niðurstöður um fjölda þátttakenda sem fóru í raunfærnimat og námið í framhaldinu munu liggja fyrir á þessu ári.

Markmið námslínu í ferðaþjónustu er að auka þekkingu, færni og fagkunnáttu fólks sem hefur áhuga á að vinna í ferðaþjónustu eða er þegar við störf innan geirans. Tilgangur námsins er jafnframt að efla sjálfstæði við algeng störf sem tengjast þjónustu við fjölbreyttan hóp ferðafólks og jafnframt að námið sé góður undirbúningur fyrir störf og áframhaldandi nám innan ferðaþjónustunnar.



6 SKREF Í ÁTT AÐ GÓÐRI ÖRYGGISMENNINGU

Áherslan á öryggismál innan ferðaþjónustunnar hefur farið stigvaxandi samhliða auknum fjölda ferðamanna og fjölbreyttari áfangastöðum. Hæfnisetrið vann á árinu stuðningsefni í samvinnu við Ferðamálstofu um 6 skref sem ferðaþjónustufyrirtæki geta stigið í átt að góðri öryggismenningu. Stjórnendur geta stuðst við skrefin til að sýna gott fordæmi fyrir starfsfólk og hvetja starfsfólk til að sýna örugga vinnu-
hegðun. Áhersla er lögð á fyrirbyggjandi aðgerðir í stað viðbragða og með því hvatt til ábyrgðartilfinningar hjá starfsfólki gagnvart öryggismálum. Stór þáttur í að byggja upp sterka öryggismenningu er að hafa skýra þjálfunar-
áætlun fyrir nýtt og núverandi starfsfólk. Inni á hæfni.is má nálgast yfirlit yfir **fjölbreytta öryggisþjálfun** sem boðið er upp á. Áframhaldandi vinna varðandi öryggismál er í gangi í samvinnu við Ferðamálastofu.

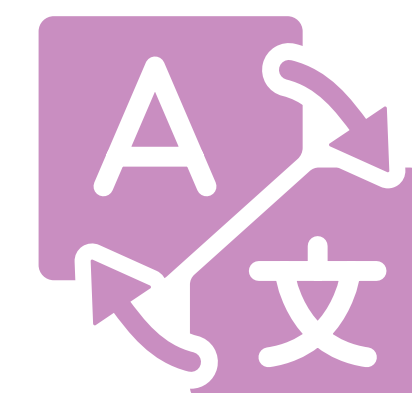
MÁLSTEFNA

Eitt af hlutverkum Hæfnisetursins samkvæmt samningi við atvinnuvegaráðuneytið er að vinna að auknum sýnileika og notkun starfsfólks í ferðaþjónustu á íslensku í samvinnu við stjórnendur fyrirtækja og aðra hagsmunaaðila.

Lögð hefur verið áhersla á að finna leiðir til að styðja fyrirtæki í ferðaþjónustu í að auka notkun og sýnileika íslensku á vinnustaðnum. Gert var sniðmát að málstefnu sem er aðlöguð að ferðaþjónustunni. Málstefna felur í sér leiðbeiningar um málnotkun í alþjóðlegu umhverfi og skerpir á því hvaða tungumál eigi að tala á vinnustaðnum, við hvaða tækifæri og hvers vegna. Með því að tryggja að upplýsingagjöf sé ávallt öllum skiljanleg og með hvatningu og stuðningi við erlent starfsfólk til að læra íslensku stuðlar málstefna að inngildingu, bæði á vinnustaðnum og í nærsamfélaginu. Með því að innleiða málstefnu á vinnustöðum er verið að leggja áherslu á að íslenskan verði lifandi hluti af daglegum samskiptum allra, um leið og stefnan styður starfsfólk, fyrirtæki og sveitarfélög í að viðhalda menningararfinum.

Á heimasíðu Hæfnisetursins er að finna meðal annars:

- ☆ Hagnýtar leiðir til að efla notkun íslensku
- ☆ Gagnlegar upplýsingar um íslenskunám og þjálfun
- ☆ Fagorðalista
- ☆ Sniðmát að málstefnu aðlagð að starfsumhverfi ferðaþjónustunnar



SAMSTARFSVERKEFNI

ARNHEIÐUR JÓHANNSDÓTTIR framkvæmdastjóri Markaðsstofu Norðurlands/Visit North Iceland

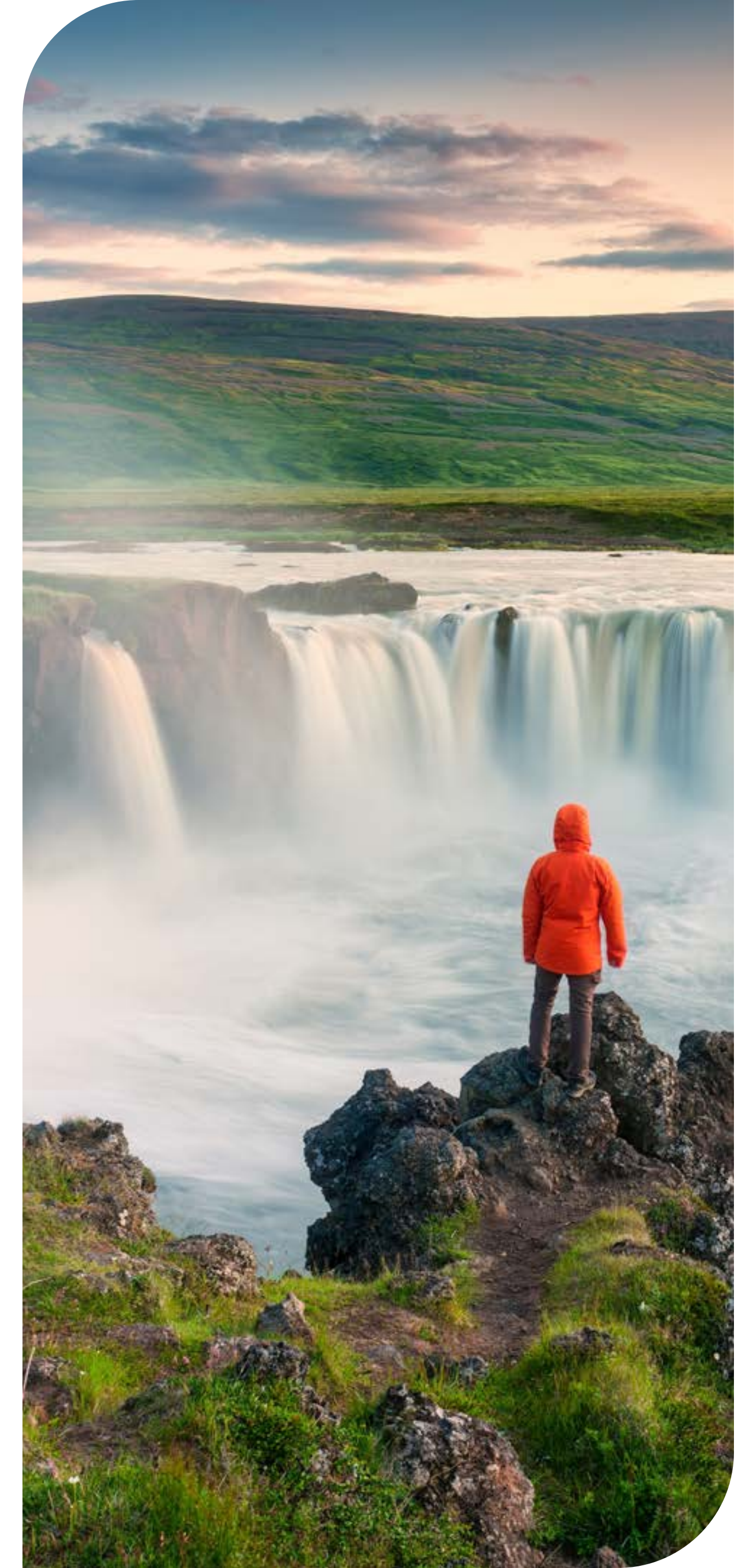
SAMSTARF HÆFNISETURSINS OG MARKAÐSSTOFA LANDSHLUTANNA



Við upphaf reksturs áfangastaðastofa hringinn í kringum landið árið 2018, var unnin mikil greiningarvinna á helstu hlutverkum þeirra. Eitt af þeim verkefnum sem skilgreind voru er samstarf við Hæfnisetur ferðaþjónustunnar með það að markmiði að efla hæfni og gæði í greininni. Þar sem skilgreiningin á áfangastaðastofum sem reknar eru af Markaðsstofum landshlutanna, var nýtt skref í þróun á stoðkerfi ferðaþjónustunnar, tók við vinna við þarfagreiningu svo finna mætti bestu leiðir til öflugs samstarfs. Ýmsar leiðir hafa verið reyndar og er nú kominn mjög góður skriður á samstarfið sem skilar þekkingu inn á alla landshluta, hvatningu til góðra verka og stuðningi.

Menntamorgnar ferðaþjónustunnar sem sendir eru út á vefnum reglulega hafa vakið mikla lukku og hvatt ferðaþjónustuaðila til að bæta aðferðafræði sína í ýmsum þáttum starfseminnar ss. starfsmannamálum, stafrænni hæfni og markaðsmálum. Fundaröð hefur einnig verið sett upp í annað sinn þar sem boðið er til fræðslufunda og samtals í öllum landshlutum og hafa þeir verið vel sóttir. Lykillinn að árangri þar er samstarf Markaðsstofa landshlutanna og Hæfniseturs sem hafa sérsniðið fræðsluna að þörfum hvers landshluta.

Aukin hæfni og gæði hafa verið einn mikilvægasti þáttur í stefnumörkun ferðaþjónustunnar í fjölmörg ár. Samstarf í stoðkerfinu eins og nú er komið vel af stað skiptir miklu máli til þess að árangur náist. Unnið er með styrkleika beggja aðila og þannig næst að setja upp kraftmikið starf sem byggir á þekkingu og öflugu tengslaneti.



SAMSTARFS- SAMNINGUR VIÐ ÍSLENSKA FERÐAKLASANN

Í nóvember skrifuðu Haukur Harðarson verk-
efnastjóri Hæfnisetursins og Ásta Kristín
Sigurjónsdóttir hjá Íslenska ferðaklasanum undir
samstarfsyfirlýsingu. Samstarfið miðar að því að
vinna sameiginlega að markmiðum um að efla
hæfni og fagmennsku innan ferðapjónustunnar
með sérstakri áherslu á sjálfbærni og nærandi
ferðapjónustu. Þessi öflugi liðsstyrkur mun án
eða reynast Hæfnisetrinu vel í þeim fjölbreyttu
verkefnum sem framundan eru.



MENNTAMORGNAR OG MENNTASPJALL

Menntamorgnar ferðapjónustunnar eru haldnir reglulega til að koma á
framfæri því sem er efst á baugi varðandi hæfni og gæði greinarinnar
á Íslandi. Á árinu fengu Hæfnisetrið og Samtök ferðapjónustunnar sem
haldið hafa utan um verkefnið góðan liðsstyrk þegar Markaðsstofur
landshlutanna bættust í hópinn. Samstarfið styrkir óneitanlega sýnileika
og áhrif Menntamorgnanna en markaðsstofurnar hafa góða innsýn í
þarfir fyrirtækja í hverjum landshluta og þannig nær nú fræðslan til
breiðari hóps. Á árinu voru haldnir fjórir Menntamorgnar um ólík málefni
þar sem sérfræðingar og fyrirtæki í ferðapjónustu deildu reynslu sinni
og ráðum auk þess sem verkfærum og stuðningsefni Hæfnisetursins
var komið á framfæri. Í kjölfarið voru svo gerðir nokkrir stuttir viðtals-
þættir þar sem ítarlegar var farið í einstök mál. Fundirnir fóru fram í
beinu streymi gegnum Fésbókarsíðu Hæfnisetursins.



10. apríl

Ráðningar og
Z kynslóðin: Ertu að
fara að ráða starfsfólk
fyrir sumarið?

14. maí

Öryggi í fyrsta sæti.
-Hvernig á að
stuðla að
öryggismenningu?

23. okt.

Hverjir koma
til Íslands
og hvernig náum
við til þeirra?

4. des.

Hvernig getum
við stutt við
íslensku í
ferðapjónustunni?

KYNNINGARMÁL – ÞAÐ HELSTA Á ÁRINU

Greinar

Birtar voru tvær greinar á árinu: Greinin „**Ferðapjónusta í sátt við land og þjóð**“ eftir Hauk Harðarson birtist í sumarblaði Vísbendingar - vikuriti um viðskipti og efnahagsmál. „**Aukin gæði í þjónustu og sölu**“ eftir Ólínu Laxdal og Sævar Sævarsson aðstoðarframkvæmdastjóra Blue Car Rental var birt í 18. tbl, Víkurfrétta þann 1.5.2024.

2.500

Áhorf á Menntamorgna

Samanlagt áhorf á upptökur Menntamorgna ársins 2024 á Youtube var **2.500** á móti **796** árið 2023. Það er því ljóst að Menntamorgnar hafa fest sig í sessi sem viðburður sem höfðar til ferðapjónustunnar.

76%

Samfélagsmiðlar

Fjöldi fylgjenda á **Fésbókarsíðunni** jókst um **76%** og er nú kominn í um **1050**. Birtar voru **137** færslur á árinu. Hæfnisetrið fór á **Linkedin** í maí 2024 og birti **37** færslur á árinu. Fylgjendur voru í lok árs orðnir **389**.

1.200

Viðburðir

Um 1200 manns mættu á **Mannauðsdaginn** í Hörpu þann 3.október þar sem Hæfnisetrið var með kynningarbás.

Lettneskir gestir frá **Visit Valmiera** komu í heimsókn til að fræðast um starfsemi Hæfnisetursins og ferðapjónustu á Íslandi.

Herferðir

Sex herferðir voru birtar á samfélagsmiðlum sem náðu til **59.189** notenda og höfðu hughrif (e.impressions) á **262.634** notendur.

Markpóstar til ferðapjónustufyrirtækja á árinu voru alls **19**.

20%

Vefurinn Good to know

Notendum á síðunni fjölgaði um **20%** á árinu.

Viðburðir

Hæfnisetrið tók þátt í **Mannamótum Markaðsstofanna** með kynningarbás þann 19.janúar.

Íslenskukennsluappið **BARA TALA** innleiddi fagorðalista ferðapjónustunnar sem þróaðir voru af Hæfnisetrinu í samstarfi við starfsfólk og hagsmunaaðila greinarinnar

29%

Heimasíðan hæfni.is

Heimasíða Hæfnisetursins hélt áfram að dafna með stafræna vinnusvæðinu, auknu og uppfærðu stuðningsefni og fleiri verkfærum. Notendum á síðunni fjölgaði um **29%**.

REKSTUR

Mannabreytingar voru á árinu hjá Hæfnisetrinu. Alls þáðu sex einstaklingar laun á árinu og skiluðu 2,9 ársverkum. Mikilvægt er að efla starfið enn frekar með öflugum og hæfu starfsfólki og hefur þegar verið gripið til aðgerða í þeim efnum, sem munu skila sér á árinu 2025.

Útgjöld í þ.kr.	2024	2023
Laun	39.677	39.978
Kynningar	4.421	536
Ferðir	45	711
Annað	1.545	2.960
Rekstur	4.500	4.500
Samtals	50.188	48.685

ÁHERSLUR

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.

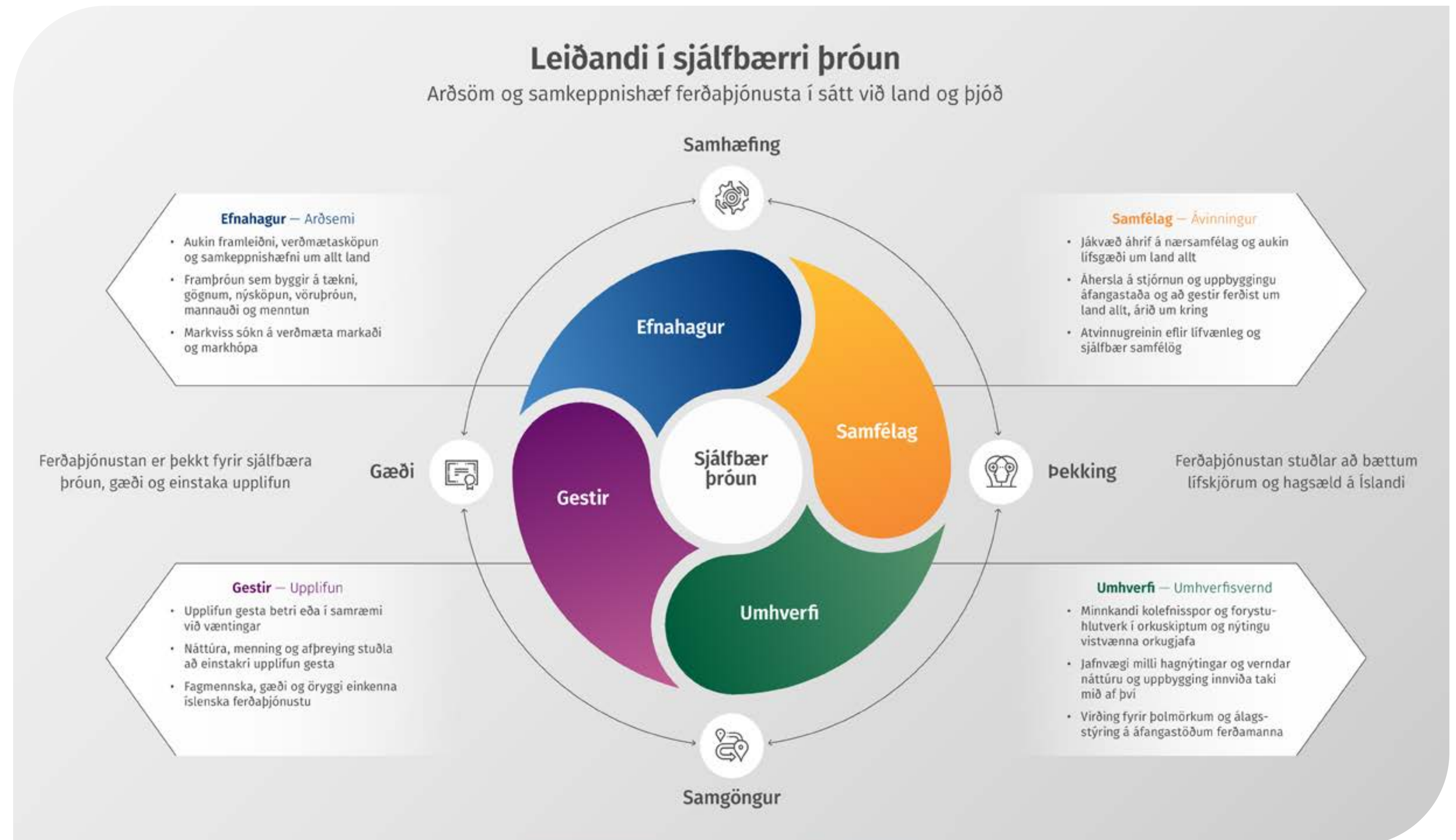
FERÐAMÁLASTEUFNA OG AÐGERÐIR TIL ÁRSINS 2030

AÐKOMA HÆFNISETURS FERÐAÞJÓNUSTUNNAR

Með aðgerðaáætlun, sem er hluti ferðamálastefnu, verður framtíðarsýn, áherslum og markmiðum ferðamálastefnu fylgt eftir til 2030 með skilgreindum, kostnaðarmetnum og tímasettum aðgerðum. Hæfnisetrið tók þátt í undirbúningsvinnu fyrir aðgerðaáætlun með setu í vinnuhópum varðandi hæfni og gæði. Í þeirri vinnu nýttust vel gögn frá Hæfnisetrinu, sérstaklega varðandi þörf og áherslur í uppbyggingu á námi fyrir starfsgreinina.

Skipan í starfshópa vegna aðgerða hófst í lok árs 2024. Hæfnisetrið á beina aðkomu að tveimur starfshópum, annars vegar starfshópi um eflingu náms í ferðaþjónustu þvert á skólastig og aukið aðgengi að námi (aðgerð E.2) og hins vegar starfshópi um alþjóðlegt nám í afþreyingartengdri ferðaþjónustu með áherslu á sjálfbærni (aðgerð E.4). Í þeirri aðgerð leiðir það vinnu hópsins.

Hæfnisetur ferðaþjónustunnar tengist fleiri aðgerðum í áætluninni með gagnamiðlun og upplýsingagjöf. Einnig hefur verið litið til verkfæra og lausna sem þegar hafa verið þróaðar sem hluta af úrlausnum í tilteknum verkefnum.



FRAMTÍÐARSÝN

Stýrihópur Hæfnisetursins og starfsfólk áttu afkastamikinn vinnufund á haustmánuðum þar sem áherslur voru lagðar fram varðandi komandi starfsár og framtíðarsýn. Lögð var áhersla á að Hæfnisetrið verði miðja fyrir greinina hvað varðar hæfni og gæði.



ÁHERSLUATRIÐI STARFSÁRSINS 2025

1. SAMSTARF OG SAMTAL

- ★ Áframhaldandi gott samstarf við Markaðsstofur landshlutanna, Samtök ferðaþjónustunnar, Ferðamálastofu og Íslenska ferðaklasann.
- ★ Fundaröð um landið á vordögum og Menntamorgnarráðgjöf haldnir í samvinnu við Markaðsstofurnar og Samtök ferðaþjónustunnar.
- ★ Halda áfram að auka sýnileika gagnvart ferðaþjónustufyrirtækjum með markaðsherferðum, vinnustofum, heimsóknum og efnissköpun á samfélagsmiðlum og í fjölmiðlum.

2. STUÐNINGUR VIÐ FERÐAÞJÓNUSTUNA

- ★ Unnið í takti við aðgerðaáætlun stjórnvalda til ársins 2030 og nógildandi samning við atvinnuvegaráðuneytið, með áherslu á sjálfbærni, öryggismál og stafræna þróun.
- ★ Áframhaldandi ráðgjöf við stjórnendur minni og millistórra ferðaþjónustufyrirtækja í takti við auknar kröfur varðandi tækniþróun, harðnandi samkeppnisumhverfi og fjölmennningarlegar áskoranir. Verkefnið Fræðsla til framtíðar er ein af leiðunum til aukins árangurs fyrirtækja á þessum sviðum.

- ★ Leita leiða til að auðvelda fyrirtækjum að átta sig á eigin stöðu varðandi sjálfbærni og nærandi ferðaþjónustu sem og umfangi nauðsynlegra aðgerða, t.d. með þróun Sjálfbærnipúls eða áþekkra lausna.

3. ÞRÓUN NÁMS

- ★ Niðurstöður um þróun náms í afþreyingarleiðsögn verða lagðar fram.

4. STAFRÆN ÞRÓUN

- ★ Áframhaldandi þróun, söfnun gagna og vinnsla stuðningsefnis gegnum Ferðapúlsinn, stafræna stöðutöku ferðaþjónustufyrirtækja.
- ★ Nýtt og betra notendaviðmót á hæfni.is með spjallmenni sem byggt er upp á gervigreind.
- ★ Áframhaldandi þróun og kynning á stafrænu vinnusvæði hæfni.is.



Útgefandi: Hæfnisetur Ferðapjónustunnar maí 2025

Verkefnið er vistað hjá
Fræðslumiðstöð Atvinnulífsins