



Verkefnisstjóri gerir upp árið

Haukur Harðarson

Gert er ráð fyrir fjólfjum erlendra ferðamanna til Íslands og samkvæmt nýjustu spám verður heildarfjöldi þeirra um þrjár milljónir árið 2025. Þjálfvirknivæðing og breytingar á vinnumarkaði fækkja viðföllum stórum.

Auknar kröfur eru gerðar til starfsfólka um að þáð sjni sjálfsæði og ábyrgð, haldi utan um verkefni og stýri verkþáttum. Einnig er fullkornstraðbælan að breytast hratt. Stíllt meiri áhersla er á vinnustaðirinn sem námsstað og að stjórnendur hafi aðgang að verkferum til að geta átt þeirri þróun sem best.

Samhlífis hefur ferðabjónustan taðð fyrir því að til staðar sé starfstengt og víðeigandi rón, bæði á háskóla- og framhaldsskólastigi. Í atvaskunni „hafni er grunnur að gæðum“ er rúntastan sú að mið þárf sé fyrir vestlega farni í tengslum við bjónustustörf. Framboð á víðurkenndu og hagnýtu starfsmóðum í ferðabjónustu, sem fer fram á vinnustað og í skóla og á skýra hlýsni í störf, þarf að aukast til muna. Náð verði þrepaskipt, hagnýtt og aðgengilegt, byggt á hæfiramma um íðenska menntun. Að þessu hefur íhafnstuor ferðabjónustunnar unnóð frá stöfun og nú hálfr undir árangur.

Hér eru gæði og þekking lykilstíði í því að standast áþýðilega samkeppni. Einnig þarf að víðhalds og jafnvel hækka enn frekar meðmáðskor ferðamanna. Samhlifa þarf atvinnugreinin að standa undir vænningum samfélagsins. Það sem mestu ræður um þann árangur sem hafnistuor hefur náð er samtal og samvinna við atvinnugeirinn og fræðisöðls um þarfir og útfærður. Það verða áfram áherslur í okkar starfi.

Stýrihópur

Í stýrihópi hafnstuors ferðabjónustunnar stíja fjórir fulltrúar tilnefndir af SAF, ASI, Ferðamálastofu og menningar- og víðskiptaráðuneytinu. Hluteinn stýrihóps er meðal annars að móta stefnu og fangengæðis verkferum, greiða fyrir tengingum við hagnóðls, fyrirtæki, stettarfélag, formlega skólaferðir og ráðuneyti og msta stuðir með reglubundnum hætti.

hær þróytingar unbu á stýrihópnum á árinu að Aleksandra Leonardsdóttir tók við sæti Friðu Valdmáradóttur. Jafnframt dró meirnta- og menningarmáráðuneytið fulltrúa sinn úr stýrihópnum.

Stýrihópur í lok árs

Jóhanna Þór Skúlaðon (SAF – Samtök ferðabjónustunnar), formaður
Alexandra Leonardsdóttir (ASI – Áþýðvamband Íðlands)
Elin Bj. Ólafsson (Ferðamálastofa)
Sunna Þorbardóttir (menningar- og víðskiptaráðuneytið)



Stýrihópur hafnstuors ferðabjónustunnar á fundi með Ljóni Áðneðsdóttur ferðamáráðgjefa í janúar 2023.



Metnaður og samfélagsleg ábyrgð í ferðabjónustu

Alexandra Leonardsdóttir

Ferðabjónusta er fremur ný atvinnugrein í Íðlandi og óhætt er að fullyrða að uppbygging hennar hafi veróð hróð á síðustu árum. Oft er talað um „vaxtarverki“ þegar slík umskipti verða í samfélaginu en það er mikilvægt að slíkur óskýringar, og í mörgum tilfellum afsakunir, vði fyrir raunhæfum markmóðum um framþróun starfsmannaírar. Samfélagsleg ábyrgð fyrirtækja í ferðabjónustu er mikil. Í því samhengi er mikilvægt að hafa í huga að hátt hlutfall starfsfólks í ferðabjónustu er af elendum uppruna. Tímabært er að stjiga ný og metnaðarfull skref til að nýta í sinn hafni og þekkingu starfsfólks og auka ábyrgni þess að íðensku samfélagi og menningu. Mikilvægt er að sátt verði um ábyrgð ferðabjónustunnar í móðun fjóðmenningalega samfélagi.

Árið 2019 kom út skýrslan „Innviðjendur í ferðabjónustu – drifkraftur vaxtar og hagnóðar – Umbreytingar á íðenskum vinnumarkaði“ eftir Dr. Hallfríðu Þorannsdóttur. Þessi skýrsla er dýrvalleg kósing. Skýrslan gevur í mun þau vefðir sem þrýstast er að takast á við með tilliti til hafni og fagnmennsku stjórnaðs og starfsfólks í ferðabjónustu. Þar kemur fram að 2019 var áætlað að um 40% allra skráðra innviðjenda á vinnumarkaði væru starfandi í ferðabjónustu og að hlutfall erlends starfsfólks á höfnun og gjafheimilum væri yfir 75%. Óhætt er um að næðe ósáttahatt starfsfólk í neðstu þrepum búnaðstígna. Íðetta feranda framgangs í starfi er enskukunnátt. Íðenska er yfirleitt ekki notað á vinnustaðum.

Skýrslan kúðir í kos að fyrirtæki í ferðabjónustu eru oft haldin skammstýri þegar kemur að þeim atriði sem er að finna í öðrum starfsfólka þeirra. Margir þeirri stuðla að velðiss fólks á vinnustað en víðurkenning á hafni og tækifæri til starfslóðunar vega þungt. Ánzæti starfsfólk tryggir stóðugleika í mannúðls og rekstri og veitir fyrirtækjum aukna möguleika til vaxtar og metnaðarfullra úðforma. Aukin þekking og menntun hefur jafnað átriði í gæði bjónustu sem þeirri til aukinnar arðbæmi fyrirtækja. Fyrsta skref hjá fyrirtækjum gæti veróð að kynna sér þá menntun, þekkingu og reynslu sem erlendu starfsfólk þeirra býr yfir og þetta þeðla til að nýta sér þennan mannauð.

Það á að vera metnaðarmál fyrirtækja í ferðabjónustu að vera þeðndir í því að auka hafni starfsfólks sinn í íðensku máli. Með því að huga að áðangri starfsfólks að íðensku máli og íðensku samfélagi stuðla eigjendur og stjómendur fyrirtækja enn fremur að betri líðan starfsfólks og auknum vliða þess til að ná árangri í starfi.

Hafnistuor ferðabjónustunnar er veltvænger til að vlla kunnáttu og fagnmennsku stjórnaðs og starfsfólks. Þar hafa veróð þrýstær áðferðir til að hjálpa fyrirtækjum að greina fræðsluþarfir og þróa lausnir til að efla hafni og fagnmennsku þeirra. Mikilvægt er að fyrirtækin nýti það í öðrum þeim aðorunum sem bæði greinin og samfélagið í hæld standa fremri fyrir. Fjarfesting í mannauðnum er öðlum til hagnóðs.



Verkfæri á hafni.is

Á árinu kynnti Hafnistuor ferðabjónustunnar þrjú ný verkferi sem auðveldu þjálfun og ráðningar starfsfólks. Öð verkferirn eru aðgengileg á hafni.is, stjórnaðum og starfsfólki að kosnaðarlausu.

Ráðningarferli erlends starfsfólks

Til að geta stjórnaðum og starfsfólki yfirsn yfir ráðningarferli erlends starfsfólks setti Hafnistuor ferðabjónustunnar saman keðbeiningar, sem unnar voru í samstarfi við Fjóðmenningarsetur, SAF, ASI og ferðabjónustufyrirtæki.

Mismunandi reglur gléða fyrir erlends ríkisborgara eftir því hvort fólk kemur frá aðildarriki innan eða utan EES/ETA og því skiptast þeirbeiningarnar í tvær. Íllgangur þeirra er að auðveldis stjórnaðum ráðningarferlið, auka upplýsingaflæði til starfsfólks og stjýla við góða móttöku erlendra ríkisborgara á íðenskan vinnumarkað.

Nýliðsbjálflun

Eðnumjónun starfsfólks og þjálfun miðla voru meðal helstu áðkonara stjórnaðs á árinu 2022. Til þess að auðveldis móttöku nýs starfsfólks þeðað Hafnistuor ferðabjónustunnar, í samstarfi við Ferðamálastofu, verkferi sem nýstist við þjálfun.

Verkfærið inniheldur annars vegar stuðningssæfni fyrir stjórnaðum sem aðstoðar við að setja upp skilvirkt móttökufæri og hins vegar fræðslusæfni til þjálfunar á vinnustað. Fræðslusæfnið skiptist í fjóra flokka:

- ★ Hví
- ★ Vestingar
- ★ Samskipti og gestirinn
- ★ Öryggi

Verkfærið var meðal annars unnóð út frá upplýsingum og gögnum frá Vakanum, hafni.is og Types. Við þróun efnissins var jafnframt ósalað eftir endurgjöf og hugmyndum frá fyrirtækjum og starfsfólki í ferðabjónustu.

Goodtoknow.is

Goodtoknow.is er upplýsinga- og fræðsluvefur sem hefur það markmóð að auðveldis framhlinustarfsfólki að veita ferðamóðnum góðar og gagnkæpar upplýsingar. Vefurinn nýstist sérstaklega þeim sem hafa ekki áður starfað í ferðabjónustu. Á vefnum má finna ymsar upplýsingar um afangastæðin Íðland, meðal annars um íðensku þjóðina, landsfræði, fjóðla ferðamanna, afangastæði og öryggisatriði.

Hugmyndin að vefnum kom frá Ferðamálastofu og var Hafnistuor ferðabjónustunnar falóð að útlæra hana. Auk Ferðamálastofu komu afangastæði- og markaðstofur landsþjálfanna, Safetrazel og ASI að verkferinu. Vefurinn var einnig lagður fyrir stjórnaðum og starfsfólk í ferðabjónustu sem gæfu endurgjöf á efninu. Landment, Starfær og Starfmentastjóður vestluna- og skrifstofufólks stjýktu verkferið.



Uppfærsla á eldri verkfærum

Fræðlundastöð atvinnulífins tók þátt í evrópska verkefninu Enterprise um þróun raundema í ferðþjónu. Eftir að verkefnið lauk voru raundemin aðgengilegum aðgangnum og samfélaga hefur sína við að samræmi þau við raundema frá Öðrum betur sem hluti af verkefninu hjálfun í gættinu á hefnis.is. Raundemin frá Enterprise og Öðrum betur voru birt saman undir nýju heiti, Starfshjálun með raundemum.

„Ég nota stuðningsefni Hæfnisetsursins fyrir hjálfun nýliða gríðarlega mikið og hef notað það í starfsmannahandbókinni okkar. Það er óþarfi að finna upp hjólið þegar það er búið að vinna svona góðan gagnagrunn.“

Helga Margrét Friðrikadóttir,
Fræðlundastöð / Landmáttarsvæðið

Fræðsla til framtíðar - Tilraunaverkefni

Hæfnisetur ferðþjónustunnar býður stjórnendum í ferðþjónustu upp á ráðgjöf og stuðning. Markmiðið er að aðstoða stjórnendur jónla og meðhöndra fyrirtækja við að greina fræðsluþarfir starfsfólks, setja upp fræðslu í samræmi við þarfir og mál árangur. Jafnframt fá stjórnendur hjálfun í að nýta sér verkfær Hæfnisetsursins. Ráðgjöfin ber heitið Fræðsla til framtíðar.

Á árinu 2022 var ákveðið að þrúfukryra verkefnið. Fjögur fyrirtæki tóku þátt í Fræðslu til framtíðar en allt fyrirtæki varð að hætta við eftir að verkefnið hófst. Fyrirtækin þrjú sem fengu ráðgjöf hafa annað hvort nú þegar lokið verkefninu eða stefna á að klára það á vörmaðnum 2023. Um er að ræða Svæðisgarðinn Snæfellsnes, Landmáttarsvæðið í Borgarnesi og Courtyard by Marriott Reykjavík Keflavík Airport.

Fyrirtækin sem tóku þátt í Fræðslu til framtíðar sýgðust vera ánægð með stuðninginn frá Hæfnisetsinu og nýttu sér jafnframt verkfærin á hefnis.is. Öll fyrirtækin tóku að ráðgjöfin hefði skilað árangur.

Þegar tilraunaverkefninu lauk hóf Hæfnisetrið samtali við þrjú fræðsluáðila um samstarf til eins árs. Til að fármagna verkefnið var óskað eftir samstarfi við starfsmennasjóðina, Landmáttarsvæðið, Starfshjálun og Starfsmennasjóðinn virðjannar- og skrifstofuáðila. Samstarfið gerir ráð fyrir að Hæfnisetrið veiti áfram ráðgjöf um verkefni á hefnis.is, en greiningin á fræðsluþörfum, þær og framkvæmd fræðsluáðila sumt árangursmælingum verði í höndum utanaðkomandi fræðsluáðila. Vonast er til að hægt sé að hefja verkefnið á vörmaðnum 2023.



Fundur Hæfnisetsursins, SAF og Markaðstofu Norðurlands í ágúst 2022

Samstarf við áfangastaðastofur

Á árinu hófst formlegi samstarf við áfangastaðastofur Landshutanna og fóru Hæfnisetrið og SAF í heimsóknir til þeirra allra. Í ágúst áttu fulltrúar Hæfnisetsursins og SAF fund með áfangastaðastofu Austurlands og Norðurlands, í september hófst samtalið við áfangastaðastofu Reykjanes, Suðurlands og Vesturlands og í október var farið til Vestfjarða.

Heimsóknirnar voru upphafið að sameiginlegum undirbunungi og skipaðagi opna fundu um þessi allt sem til áttendur að hefja vörð 2023. Markmiðið fundanna er að byggja upp samtali um hefni, gæði og ánðsmi í hlæðnir ferðþjónustu með áherslu á mikilvægi góðrar móttöku og hjálfunar starfsfólks. Á fundunum munu fyrirtæki og haggðilar deila reynislagum, góðum ráðum og ræða helstu áskoranir tengdar þjónustugæmum og hjálfun starfsfólks. Áuk þessa verður teðið upp á pallborð og conar umnaður. Til að fá fram þarfir og áherslur ferðþjónustufyrirtækja voru sendar út kannanir í Landshlutunum sex og alls fengust 247 svör.

Jafnframt var leitað til allra áfangastaðastofa við þróun upplýsingavefslins goodtoknow.is og fengust þar góðar ábendingar um innihaldi og uppbyggingu. Sett var upp tenging frá goodtoknow.is yfir á vefi áfangastaðastofanna.



Kynningarmál og markaðsstarf

Heimasíða – hefnis.is

Með síðinu nýrra verkfæra hefi heimasíða Hæfnisetsursins áttam að vaxa og umfærð um vefinn jókst.

Til að styrkja stöðu hefnis.is sem markaðstorgs fyrir fræðslu í ferðþjónustu var ákveðið að fara í endurskoðun á vefnum. Utanaðkomandi aðli var fenginn til að gera úttekt og greina takifærni til að gera vefinn notendavænni. Í kjölfar úttektar hófst vinna við endurgerð á foraðu hefnis.is.

Notendur á árinu: **4.171**

24,7 % flæði notendur miðað við árð á undan

Meðal heimsóknartími: **3 mín og 5 sek**

Nýbúðjálun

Nýbúðjálun er vefur sem veitir notendur með góðum ráðum og haggðilar deila reynislagum, góðum ráðum og ræða helstu áskoranir tengdar þjónustugæmum og hjálfun starfsfólks. Áuk þessa verður teðið upp á pallborð og conar umnaður. Til að fá fram þarfir og áherslur ferðþjónustufyrirtækja voru sendar út kannanir í Landshlutunum sex og alls fengust 247 svör.

1. Nýbúðjálun
2. Nýbúðjálun
3. Nýbúðjálun
4. Nýbúðjálun

Meðal heimsóknartími: **3 mín og 5 sek**

GOOD TO KNOW

Meðal heimsóknartími: **3 mín og 5 sek**

Goodtoknow.is

Velunni goodtoknow.is fór í khrð 12. október 2022.

Notendur frá 12. okt til loka árs: **1.279**

Meðal heimsóknartími: **1 mín og 56 sek**

A ferð og flugi

Á árinu 2022 heimsótti starfsfólk Hæfniseftursins fyrirtæki á Suðurlandi, Austurlandi, Norðurlandi og Vestfirðum.

Jafnframt sótti Hæfniseitrið ýmsa fundi fyrir ferðabjónustuna til að kynna verkfæri sín og lausnir fyrir stjórnendum.

- uppskeruháttir ferðabjónustunnar á Vesturlandi
- haustfund SAF fyrir veitinga- og gæðabði
- samhrifing ferðabjónustunnar í Þóðabyggð
- rafrennen morgunfund Austurbæis

Myndbönd og hláðvarp

I samstarfi við SAF hófst framleiðsla á nýjum umræðubætti um málafni ferðabjónustunnar og her þáttaröðin heitir **Mentaspjall**. Fyrsti þátturinn var frumsýndur 11. apríl og komu tveir aðrir þættir út á árinu. Mentaspjall er tekið upp eftir Menntamorgna og gefur þeim sem fluttu síndi á Menntamorgni kost á dýpri umfjöllun um efni Menntamorgna.

Ferðin, nýtt hláðvarp Hæfniseftursins, hóf göngu sína á árinu. Fyrsti þátturinn kom út 10. júní og annar var gefinn út 22. september.

Jafnframt var fræðslumyndbandið **Diversity and cultural competence** framleitt á árinu. Myndbandið fjallar um menningarshafni í ferðabjónustu og er hluti af verkfærinu Nýlósþjálfun.

Menntamorgnar

Hæfniseftur ferðabjónustunnar og SAF standa að fundaröðinni Menntamorgnum ferðabjónustunnar til að koma á framfæri því sem efi er á bægi vanbandi hæfni og gæð ferðabjónustunnar á Íslandi. Á árinu voru haldnir fjórir slíkir fundir og efni fundanna var venju samvæmt födbreytt:

- 1. mars: **Efent starfsfólk í ferðabjónustu – Ráðingarfél og fjölmennig**
- 25. maí: **Góðbjónusta – Hvað þarf til?**
- 12. október: **Gott að vita – Uppsýringagjöf, öryggi og ábyrgð**
- 1. desember: **Vill þú ná árangri í markaðssetningu á samfélagsmiðjum?**

Á fundunum sógðu fyrirtæki frá reynslu sinni, sérfræðingar og aðrir hagnæðir deildu góðum ráðum og Hæfniseitrið kynnti ný verkfæri. Fundirnir í mars og maí voru eingöngu í streymi vegna Covid-19 ferðabjónustu. Í október var boðið upp á staðfund og streymi, en í þessu þessu að áhersla var tekið á hvernig hæfni á starfsmönnum var tekið inn á ákvarðun að bjóða eingöngu upp á streymi þegar Menntamorgnum var haldinn í desember.

Uppí Menntamorgnum 25. maí 2022. Fyrirlesarar og fundarstjóri að kinnam fundi.

Til hlöð Menntamorgnum 1. desember 2022. Fyrirlesarar að kinnam fundi.

Námslína í ferðabjónustu

Árið 2020 hófst vinna við að miða námi í ferðabjónustu í takt við þær atvinnulífs. Greining á framboði á námi sem tengist ferðabjónustu og þörfum atvinnugreinarinnar leiddi í ljós mikla þörf fyrir hagnytt, þrepaskipt starfsnámi sem fer bæði fram á vinnustað og í skóla og á skýra tölvisu í stórum.

Á árinu 2021 voru unnar áfangalyngir fyrir þrepaskipt námi á framhaldsskólastigi í samvinnu við Framhaldsskólann í Austur Skótafellshöllu og Framhaldsskólann atvinnulífsins. Námið er byggt upp með útskrift á hærþrepi tvö og þrjú og eftir kjarna námsins velja nemar sérhæfingu. Valið er milli fjögurra tegunda: Mottaka, Veitingar, Fjallamennska og Bóð, Indri, Íón.

Sambáða þessu fóru fram samtöl um vottun og framkvæmd við mennta- og barnamálaráðuneytið, Menntamálastofnun og starfsgræinaráð matvæla-, veitinga- og ferðabjónustugreina um leiðir til að koma á námi. Jafnframt var vinnan kynnt fyrir framhaldsskólum og símenntunarmóðubóm auk þess að samtali er í gangi við háskólasamfélagið um tengingu við áframhaldandi námi.

Markmið verkefnisins „Framhaldsnám á breiðum grunni“ er að koma í framkvæmd námsbraut í ferðabjónustu, meðal annars fyrir fólk með smáa málumál en skemmtu, í starfsmönnum viðvissu. Markmiðið er að námið fari fram í samvinnu símenntunarmóðubóm, framhaldsskóla og með tengingu við frekara nám á háskólastigi. Verkefnið hlaut styrk úr Framhaldsskólum og vinna hófst haustið 2022. Aðilar sem koma að verkefniinu eru SIMEX (Símenntunarmóðubóm Espjónu), Verkefnisstjóðin á Akureyri, Menntastjóðin á Tröllaskaga, Háskólinn í Hólum, Framhaldsskólann atvinnulífsins, SAF og Hæfniseftur ferðabjónustunnar. Fyrsti fundur samstarfsaðilanna fór fram á Akureyri 22. september 2022. Viðræður eru við fleiri framhaldsbáða um að koma að verkefniinu.

Hæfniseftur ferðabjónustunnar og SAF eru ábyrg fyrir að miðla greiningarvinnu um þær ferðabjónustunnar í verkefniinu, koma á tengingum við fyrirtæki vegna starfsþjálfunar, aðstoða við markaðssetningu á námi og að nýja vinnu sem þegar hefur átt sér stað í m.t. námskráskrif og áfangalyngir. Einnig hefur starfsgræinaráð í matvæla-, veitinga- og ferðabjónustugreinum verið hluti af þessu samtali frá því greiningarvinnu um þærfermar hófst.

Námslök - Annað þrep
Korti 40 + Sérhæfing 60. Samtals 90

Námslök - Þrjú þrep
Annað þrep 50 + Korti 40 + Sérhæfing 60. Samtals 150

Námslök þrjú þrep - student

Annað þrep 90 + Þrjú þrep 30
= Aðrirnar greinar 40. Samtals 200

Fyrsti fundur samstarfsaðila um námi í ferðabjónustu, 22. september 2022.

Apríl 2023
Útgáfandi: Hæfniseftur ferðabjónustunnar
Verkefnið er vottuð hjá Framhaldsskólann atvinnulífsins

Stjórnarráð Íslands
Mennta- og vískafræðismálaráðgjafi