

# HÆFNI OG GÆÐI

Aukin áhersla á menntun, starfsþjálfun og gæði mun skila árangri

## Gæðastarf og Vakinn

Sameiginlegt markmið opinberra aðila, ferðaþjónustufyrirtækja og stoðkerfis ferðaþjónustu í hverjum landshluta verði að ná árangri í gæðamálum. Til þess þarf að efla gæðastarf í ferðaþjónustu sem og starfsemi Vakans, gæða- og umhverfiskerfis íslenskrar ferðaþjónustu. Sett verði markmið í hverjum landshluta um að ákveðið lágmarkshlutfall ferðaþjónustufyrirtækja á svæðinu taki þátt í viðurkenndu gæðastarfi og/eða Vakanum. Meta skuli hvernig best megi ná markmiðum um viðtæka þátttöku fyrirtækja í Vakanum til að efla gæði ferðaþjónustu á Íslandi og mögulega efla eða breyta starfsemi hans.

## Rafræn fræðsla og stuðningur

Stjórnstöð mun, í samvinnu við greinina, skilgreina þarfir fyrir heildstæðar úrbætur til að styðja við hæfni, gæði, fagmennsku og þekkingu innan ferðaþjónustunnar. Samhliða verði unnið að skilvirkum leiðum til úrbóta, m.a. hafi starfsfólk í ferðaþjónustu aðgengi að rafrænum upplýsingum, fræðsluefni, stöðlum, myndrænum leiðbeiningum, ýmsum gögnum og verkfærum sem stuðla að aukinni hæfni í ferðaþjónustu og auknum gæðum í greininni. Auk þess verði veittur stuðningur til landshluta í tengslum við aukna hæfni og aukin gæði í ferðaþjónustu, m.a. með úttektum og ráðleggingum.

## Mönnun, hæfni, menntun og vinnustaðþjálfun

Ferðaþjónusta er þekkingargrein sem byggist á starfsfólki, hæfni þess og þekkingu og því þarf að setja mönnun, hæfni og fagmennsku í ferðaþjónustu í forgrunn. Þá þarf að laða hæft starfsfólk að greininni og tryggja aðgang að þekkingu, fræðslu og menntun. Í því skyni þarf að vinna með menntamálayfirvöldum og fræðsluaðilum og leggja áherslu á vinnustaðþjálfun. Stuðla þarf að eflingu styttri, hagnýtra námsbrauta og byggja brýr milli formlegs náms og óformlegs, m.a. með því að auka svigrúm í námskrá fyrir námsmat og raunfærnimat sem byggist á reynslu og þekkingu einstaklinga. Þá verði fyrirtæki hvött til að gera þjálfunaráætlanir og einnig til þess að nýta sér, ef við á, „fræðslustjóra að láni“ eða aðrar leiðir til að styðja við mannauðsáherslur. Þörfin fyrir mannafla í hverjum landshluta verði skilgreind í takt við fjölgun ferðamanna þannig að mannaflaáætlanir liggi fyrir hverju sinni.

# Aðgerðir 2015-2020 og væntingar um niðurstöður

## Aðgerðir

## Ábyrgð Væntingar um niðurstöður

Markmið verði sett í hverjum landshluta innan stefnumótandi stjórnunaráætlunar um að fjölga þeim ferðaþjónustufyrirtækjum sem hafa gæðavottun og/eða eru í Vakanum.

SF  
SAF

- Með góðri eftirfylgni hefur í hverjum landshluta tekist að fá stóran hluta ferðaþjónustufyrirtækja á svæðinu til að taka þátt í gæðastarfi og/eða Vakanum.
- Gæði og gott orðspor eru einkennandi fyrir ferðaþjónustu á Íslandi.

Rafræn gátt verði til staðar með upplýsingum um bestu leiðir, fræðslu- og kennsluefni, staðla, myndefni og fleira til að auka hæfni og stuðla að gæðastarfi innan ferðaþjónustunnar. Aðgerðin taki til samhæfingar á þeim vefjum/gáttum sem eru nú þegar til staðar ásamt viðbótum sem snúa m.a. að fræðslu, stöðlum og bestu leiðum. Þá muni Stjórnstöð ferðamála bjóða upp á stuðning við landshluta sem felur m.a. í sér úttektir og ráðleggingar til að auka hæfni og gæði í ferðaþjónustu.

SF

- Ferðaþjónustuaðilar eru ánægðir með þá fræðslu sem nálgast má í gegnum rafrænu gáttina og nýta hana markvisst til að auka hæfni og gæði í sínu starfi.
- Úttektir og ráðleggingar í gegnum Stjórnstöð ferðamála nýtast ferðaþjónustu í hverjum landshluta.
- Vaxandi ánægja er meðal ferðamanna með fagmennsku, gæði, gestrisni og þjónustustig í ferðaþjónustu á Íslandi.

Í hverjum landshluta verði lögð áhersla á að meta mannaflapörf í ferðaþjónustu, auka hæfni starfsfólks í víðum skilningi og gera mannafla- og þjálfunaráætlanir. Hæfni, gæði og fagmennska verði aukin með markvissri menntun og vinnustaðabjálfun.

SF  
SAF  
MMR

- Mannaflaáætlanir liggja fyrir í landshlutum hverju sinni miðað við spár um fjölgun ferðamanna og markvisst er unnið að því að laða starfsfólk til greinarinnar og mæta aukinni þörf fyrir hæfni þess, m.a. með vinnustaðabjálfun.
- Starfsfólki í ferðaþjónustu stendur til boða ýmsar styttri námsleiðir á framhalds- og háskólastigi sem metnar eru til eininga í frekara námi og eru viðurkenndar af atvinnulífinu auk þess sem tekið er mið af raunfærnimati.
- Skilgreindar hafa verið leiðir til að meta óformlegt nám til eininga innan hinna formlegu námsleiða.
- Hlutfall háskólamenntaðs starfsfólks í greininni hefur hækkað.
- Starfsmannavelta hefur minnkað og starfsánægja aukist.

MMR Mennta- og menningamálaráðuneytið SAF Samtök ferðaþjónustunnar SF Stjórnstöð ferðamála