

FERÐA  
MÁLA  
STOFA

ICELANDIC  
TOURIST  
BOARD

# Betur vinnur vit en strit – eða hvað?

Greining menntunar í ferðaþjónustunni

Nóvember 2014

# Helstu niðurstöður

---

## **GAP MILLI FJÖLGUNAR FERÐAMANNA OG FAGMENNTAÐRA**

Í kjölfar fjölgunar ferðamanna síðustu 5 ár skapast þörf fyrir hröðun í fjölgun fagmenntaðs starfsfólks. Skiljanlega hefur fjölgun fagmenntaðra ekki haldið í við aukinn ferðamannastraum en til lengri tíma litið er nauðsynlegt að fleiri hljóti formlega menntun ef þjónustan á ekki að líða fyrir álag í greininn. Sérstaklega þarf að horfa til fjölgunar fagmenntaðra í hótélstjórnun, framreiðslu, matreiðslu og afþreyingariðnaðinum.

## **HINDRANIR NÁMSFRAMGÖNGU Í KERFINU**

Töluvert framboð er af námi í ferðaþjónustu og er það jafn fjölbreytilegt og greinin sjálf. Hinsvegar er takmörkuð tenging milli námsstiga og takmarkaðir möguleikar til áframhaldi náms að loknum ýmsum námsbrautum. Þörf gæti reynst á að auðvelda aðgengi að námi með því t.a.m. að bjóða upp á styttra nám í iðnmenntun og samræma kröfur sem til náms eru gerðar til þess að nemendur geti fengið nám metið til árangurs alls staðar í námskerfinu.

## **VANTAR AÐ FYRIRTÆKI SÆKIST EFTIR MENNTUN**

Leiðarljós í rekstri allra fyrirtækja er að hámarka framlegð og arðsemi eiganda. Til þess að svo geti orðið er þörf á sérhæfðu starfsfólki sem býr yfir þekkingu að ná fram þessar hámarkun í sínu starfi. Tilhneigingin í meðalfyrirtæki í ferðaþjónustu hefur hinsvegar verið sú að ráða ófaglærða starfsmenn til skamms tíma.

## **EFLING VAKANS**

Miklar vonir eru bundnar við gæðakerfið Vakann og þeirra viðmiða sem í honum felast. Sé vel að því staðið getur slíkt gæðakerfi skapað hvata fyrir fyrirtæki til þess að efla menntun starfsfólks þar sem viðmið í kerfinu krefjast þess.

## **SKORTUR Á STEFNU OG HEILDARSÝN**

Til þess að ná fram samlegð milli námsleiða og samþættingu náms til hagsbóta fyrir greinina í heild er þörf á að skapa heildarsýn. Þörf er á fagraði um menntun í ferðaþjónustunni þar sem helstu hagsmunaaðilar, fræðsluaðilar, stjórnvöld og fyrirtæki, hefðu samráð um málefni greinarinnar til þess að ná þessu fram.

## **TÖLULEG GÖGN OG RANNSÓKNIR**

Mikið hefur verið rætt um skort á tölulegum gögnum og rannsóknum sem tengjast greininni. Tölfræði sem nýtist til mats á stöðu menntunar er þar ekki undanskilin en til þess að styðja frekar við greinina og vinna skipulega að eflingu menntunar er mikilvægt að geta reiknað t.a.m. mannaflapörf o.fl.

## Um greininguna

---

**Greiningin byggir meðal annars á viðtölum og spurningakönnun meðal hagsmunaaðila innan greinarinnar.**

**Viðtöl við voru tekin við aðila innan SAF, Rannsóknarmiðstöð Ferðaþjónustunnar og fræðslustofnanir.**

**Spurningakönnun var send út til formanna fagnefnda SAF og verkalyðsfélaga.**

Formlegt nám			
Íslensk hæfniprep	Námslok	Nám	Fræðsluaðili
7	Doktorspróf	Ferðamálafræði	Háskóli Íslands
6	Masterspróf	Ferðamálafræði	Háskóli Íslands Háskólinn á Hólum
5	Bakkalárróf	Ferðamálafræði Viðskiptafræði með áherslu á ferðapjónustu	Háskóli Íslands Háskólinn á Hólum Háskólinn á Bifröst
4	Diplóma á háskólastigi	Diplóma í ferðamálafræði Diplóma í viðburðastjórnun	Háskólinn á Hólum
	Viðbótarnám við framhaldsskóla	Leiðsögunám á háskólastigi Meistaránám í matvælagreinum Ferðamálafræðingur Leiðsöguskólinn Hótelstjórnun Leiðsögunám í ævintýraferðamennsku Leiðsögunám Diplómanám í verslunarstjórnun	Endurmenntun HÍ MK MK MK Cesar Ritz (MK) Keilir Símenntun Háskólans á Akureyri Háskólinn á Bifröst
3	Stúdentspróf	Málabraut	Fjölbrauta- og menntaskólar
	Próf til starfsréttinda Önnur lokapróf	Mat- og framreiðsla Raunfærnimat, mat- og framreiðsla Útivistarsvið, íþrótta- og útivistarbrautar Atvinnuflugmannsnám Meirapróf	MK, VMA Iðan Menntaskólinn á Tröllaskaga Flugskóli Íslands, Keilir Einkareknir öskuskólar
2	Framhaldsskólapróf Próf til starfsréttinda Önnur lokapróf	Fjallamennskubraut Ferðamálabraut	Framhaldsskólinn í Austur-Skaftafellssýslu Framhaldsskólinn á Laugum
1	Framhaldsskólapróf Önnur lokapróf	Grunnnám ferða- og matvælagreina	FSU

# Framboð menntunar

---

**Námsframboð formlega kerfisins er einsleitt**

**Raunfærnimatið hefur reynst vel**

**Framboð menntunar er sundurleitt og samráð milli fræðsluaðila ásamt utanumhald um málefni menntunar í ferðaþjónustu er ábótavant**

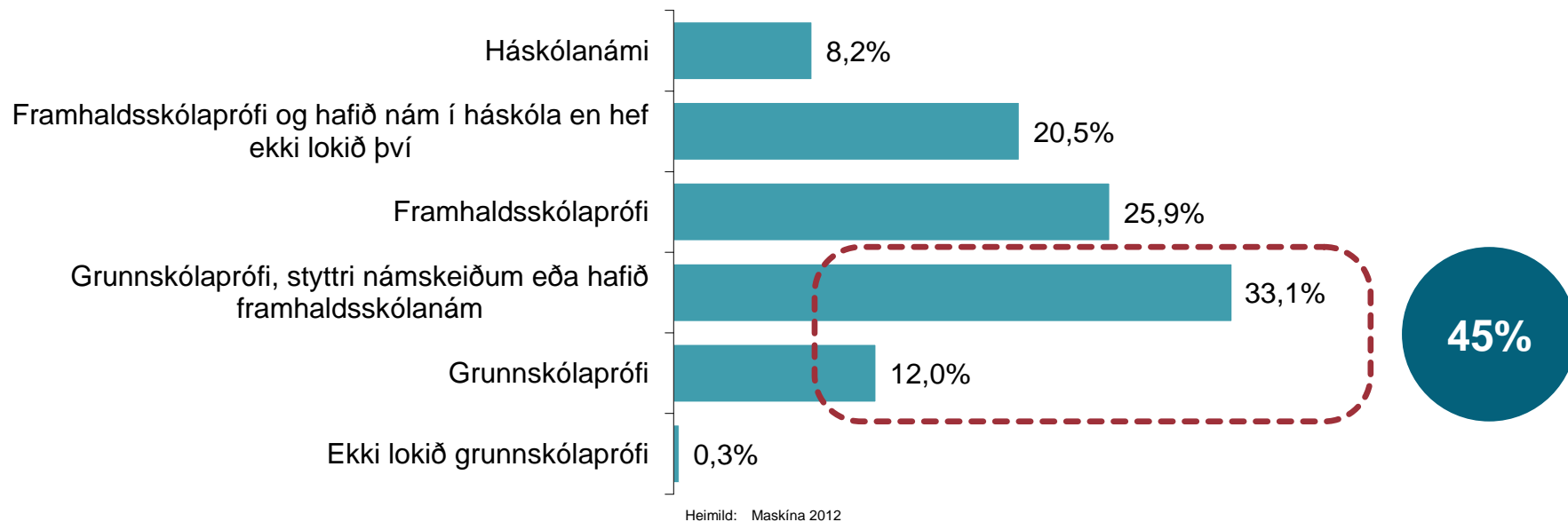
Óformlegt nám		
Námskeið		Fræðsluaðili
Stjórnun og forysta í ferðaþjónustu		Opni Háskólinn
Stjórnun og samvinna í ferðaþjónustu		Háskólinn á Bifröst
Færni í ferðaþjónustu I Færni í ferðaþjónustu II Laugar, lindir og böð Fiskur og ferðaþjónusta Dyravaranám		Símenntunar- stöðvar
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Þernur og þrif</li> <li>▪ Móttaka, þjónusta og herbergisþrif</li> <li>▪ Smurbrauð</li> <li>▪ Kalda eldhúsið</li> <li>▪ Fæðuóþol og ofnæmi</li> <li>▪ Matreiðsla á grænmetisfæði</li> <li>▪ Hollari matarvenjur, hollt og hagkvæmt</li> <li>▪ Léttir réttir</li> <li>▪ Matur úr héraði</li> <li>▪ Árstíðir í kalda eldhúsinu</li> <li>▪ Þjónusta og samskipti á veitingahúsum</li> <li>▪ Þjónað til borðs</li> <li>▪ Menningarlæsi</li> <li>▪ Gæðþjónusta og samskipti</li> <li>▪ Vín I</li> <li>▪ Vín II</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bordeaux vín</li> <li>▪ Vín og matur</li> <li>▪ Vaktstjórn</li> <li>▪ Veislur og veisluborð</li> <li>▪ Blöndun drykkja</li> <li>▪ Excel í eldhúsi fyrir ferðaþjónustu</li> <li>▪ Starfstengt íslenskunám í matvæla- og veitingagreinum</li> <li>▪ Enska í ferðaþjónustu</li> <li>▪ Hvað er á bak við fjöllin? Að ferðast um Ísland</li> <li>▪ Íslendingasögur</li> <li>▪ Skyndihjálp - fyrir starfsfólk í ferðaþjónustu</li> <li>▪ Innra eftirlit í eldhúsum</li> <li>▪ Matvælaöryggi í eldhúsum</li> <li>▪ Hreinlæti í eldhúsum</li> <li>▪ Vinnuvistfræði</li> </ul>	Iðan Fræðslusetur
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Endurmenntun - Vettvangshjálp í óbyggðum-WFR</li> <li>▪ Ferðamennska og rötun</li> <li>▪ Fjallamennska 1</li> <li>▪ Fjallamennska 2</li> <li>▪ Fyrsta hjálp 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GPS</li> <li>▪ Snjóflóð 1</li> <li>▪ Vettvangshjálp í óbyggðum - WFR</li> <li>▪ Vélsleðamaður 1</li> <li>▪ Öryggi við sjó og vötn</li> </ul>	Landsbjörg

## Óformlega menntun skortir viðurkenningu

## Námsleiðir eru endastöðvar

# Staða á vinnumarkaði

## Hver er menntun þín? Hef lokið...



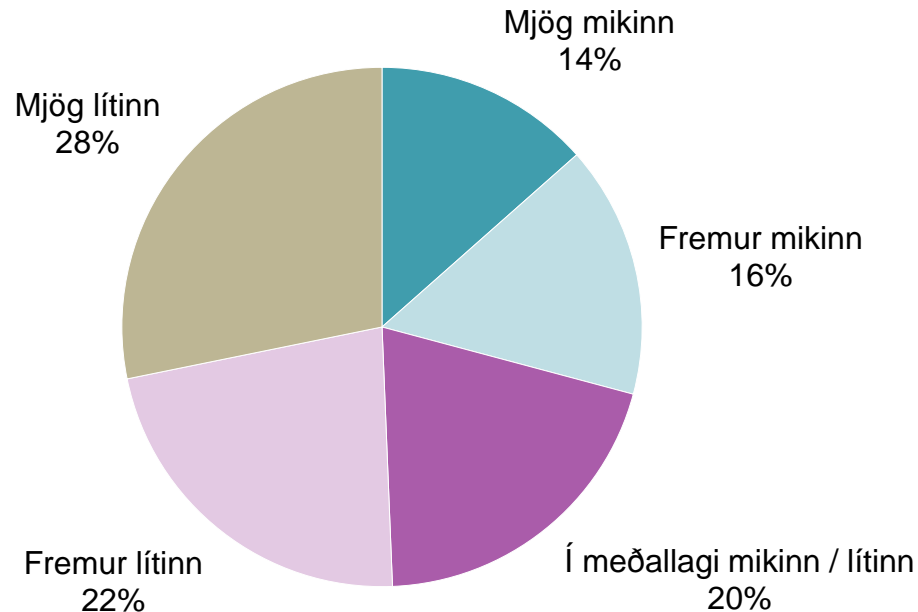
Bæta þarf starfsumhverfið

Menntunarstig er lægra í hótél- og veitingageiranum

Lítill hvati í regluverki og gæðakerfi

# Staða á vinnumarkaði

Hversu mikinn eða lítinn áhuga hefur þú á að mennta þig frekar innan þess geira sem þú starfar við og hér er spurt um?



Heimild: Maskína 2012

## Viðhorf til menntunar er áhyggjuefni

Niðurstöður könnunarinnar styðja við áhyggjur um að starfsumhverfið sé ekki nægjanlega aðlaðandi til þess að starfsfólk hafi löngun til þess að efla hæfni sína og þar með þjónustugetu. Það er mikilvægt fyrir greinina í heild sinni að efla menntunarstigið.



# Framtíðarþarfir

---

*Milli áranna 2009 og 2013 jókst fjöldi ferðamanna um 316.480. Á sama tíma fjölgaði matreiðslumönnum um 128, framreiðslumönnum um 15 og leiðsögumönnum um 180.*

## Greinin þarf fleiri fagmenntaða einstaklinga

Námsleiðir í óformlega menntunarkerfinu eru flestar bundnar við stök námskeið sem leiða **ekki** til uppsöfnunar á einingum sem eru viðurkenndar í formlega kerfinu.

Uppsöfnun eininga er forsenda fyrir því að efla menntun í ferðaþjónustu.

Möguleiki til að sinna starfi samhliða námi

# Framtíðarþarfir

Framtíð í undirgreinum ferðapjónustunnar							
	Gististaðir	Afþreying	Veitingar	Hópbílar	Bílaleigur	Flug	Ferðaskrifstofur
<b>Staðan</b>	Fjöldi menntaðra ábótavant	Framboð í menntun verði aðgengilegra og meira ferðapjónustumiðað	Fjöldi menntaðra ábótavant	Fjöldi menntaðra ábótavant (árstíðabundið vandamál)	Skortur á framboði í menntun	Skortur á framboði í menntun	Skortur á framboði í menntun
<b>Framtíðarþörf</b>	Starfsmenntun og starfsréttindi Tungumálanám Sölu- og markaðsmál Rekstrarnám / hótélstjórnun	Sérhæft leiðsögunám Tungumálanám Nýsköpunar- og frumkvöðlanám Viðburðastjórnun	Starfsmenntun og starfsréttindi Tungumálanám Sölu- og markaðsmál Rekstrarnám	Aukinn fjöldi með starfsréttindi	Tungumálanám Öryggisnámskeið Sölu- og markaðsmál Rekstrarnám	Tungumálanám Sölu- og markaðsmál Rekstrarnám	Tungumálanám Sölu- og markaðsmál Viðburðastjórnun

# Framtíðarþarfir

---

## Heildarsýn

### Skýr stefna

Ef aukin samlegð væri milli kerfanna væri auðveldara fyrir nemendur að búta námið niður og taka það í minni skrefum samhliða vinnu.

Styttra nám sem viðurkennt er til starfsréttinda

Gjá milli akademískrar menntunar og verkmenntunar.

# Aukin gæði

---

## Vonir bundnar við VAKANN

## Aukin arðsemi hefur áhrif á laun

## Tengsl menntunar og launa þurfa að vera skýr

*“When we started this process, we believed we were dealing with a workforce issue. After looking closely at the issues and listening to the industry, it became apparent that we are in fact dealing with a workplace issue; the challenge for tourism and hospitality businesses lies in up-skilling our people at all levels, and lifting our productivity and profit so that the industry can attract investors and pay its workers more.”*

:Heimild: Tekið úr stefnu Nýja Sjálands í atvinnumálum ferðaþjónustunnar.  
: Tourism & hospitality workforce strategy, 2006.

# Ferða- ÞJÓNUSTA

---

**Öll fjárfesting hefur verið í  
steinsteypu og tækjum  
en**

**hvað er það sem skapar ferðaþjónustunni  
aukið virði og ánægju viðskiptavina?**

**Var ekki talað við MATVÍS –er spurt?**

**Skoðuð þið að viðmið VAKANS brjóti gegn iðnlögum?**

**Vantar eftirfylgni við VAKANN? Er spurt.**

**Áslaug svarar að það er ekki rétt. Árlegar úttektir.**

**Formaður MATVÍS saknar meiri tengingar við MATVÍS í skýrslunni**

**Rætt um könnun Maskínu fyrir SAF**

**Hvað hefur verið gert til að hækka laun í ferðapjónustu – er spurt?**

**Grafast betur fyrir um af hverju fólk vill ekki mennta sig meira í ferðapjónustu. Hvað veldur því?**