

ÞARFAGREINING FYRIR FRÆÐSLU OG MENNTUN Í FERÐAÞJÓNUSTU

Reykjavík, október 2005

Höfundar:
Arney Einarsdóttir
Sigríður Þrúður Stefánsdóttir



HRM RANNSÓKNIR & RÁÐGJÖF



S A F

Verkefnið er unnið að frumkvæði Samtaka ferðaþjónustunnar í samstarfi við Starfsgreinaráð um náttúrunýtingu, Starfsafl, Landsmennt og Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks og með styrk frá Starfsmenntasjóði félagsmálaráðuneytis og menntamálaráðuneyti.

EFNISYFIRLIT:

1. INNGANGUR	4
1.1 Markmið rannsókna	4
1.2 Framkvæmdaraðilar og samráðshópur	4
1.3 Skilgreining viðmiða rannsókna	4
1.4 Aðferðafræðileg nálgun	7
1.5 Þátttakendur og framkvæmd	7
1.6 Þróun ferðaþjónustu á Íslandi og framtíðarhorfur	10
1.7 Næstu skref	11
1.8 Uppbygging skýrslu	11
2. SAMANTEKT - HELSTU NIÐURSTÖÐUR	12
2.1 Staða menntunar	12
2.2 Framboð menntunar	12
2.3 Störf í ferðaþjónustu	13
2.4 Ráðningarferli	13
2.5 Starfsþróun	14
2.6 Sí- og endurmenntun	15
2.7 Ímynd	16
2.8 Framtíðin	17
2.9 Inntak náms/námskeiða samantekt	18
3. NIÐURSTÖÐUR ÚR RÝNIHÓPUM OG VIÐTÖLUM	20
3.1 Staða menntunar	20
3.1.1 Hótel og gististaðir	20
3.1.2 Afþreying	21
3.1.3 Ferðaskrifstofur	22
3.1.4 Bílaleigur	24
3.1.5 Hópbílar	26
3.1.6 Veitingastaðir	27
3.2 Framboð menntunar	29
3.2.1 Hótel og gististaðir	29
3.2.2 Afþreying	30
3.2.3 Ferðaskrifstofur	33
3.2.4 Bílaleigur	35
3.2.5 Hópbílar	37
3.2.6 Veitingastaðir	38
3.3 Einkenni starfa í ferðaþjónustu	42
3.3.1 Hótel og gististaðir	42
3.3.2 Afþreying	43
3.3.3 Ferðaskrifstofur	44
3.3.4 Bílaleigur	45
3.3.5 Hópbílar	46
3.3.6 Veitingastaðir	47
3.4 Ráðningarferli	49
3.4.1 Hótel og gististaðir	49
3.4.2 Afþreying	51
3.4.3 Ferðaskrifstofur	53
3.4.4 Bílaleigur	54
3.4.5 Hópbílar	55
3.4.6 Veitingastaðir	57
3.5 Starfsþróun	59
3.5.1 Hótel og gististaðir	59
3.5.2 Afþreying	60
3.5.3 Ferðaskrifstofur	61
3.5.4 Bílaleigur	61
3.5.5 Hópbílar	62
3.5.6 Veitingastaðir	63
3.6 Sí- og endurmenntun	64
3.6.1 Hótel- og gististaðir	64
3.6.2 Afþreying	65
3.6.3 Ferðaskrifstofur	66
3.6.4 Bílaleigur	68
3.6.5 Hópbílar	70

3.6.6	Veitingastaðir	71
3.7	Ímynd ferðapjónustu	74
3.7.1	Hótel og gististaðir	74
3.7.2	Afþreying	75
3.7.3	Ferðaskrifstofur	76
3.7.4	Bílaleigur	78
3.7.5	Hópbílar	81
3.7.6	Veitingastaðir	82
3.8	Framtíðin	84
3.8.1	Hótel- og gististaðir	84
3.8.2	Afþreying	85
3.8.3	Ferðaskrifstofur	86
3.8.4	Bílaleigur	87
3.8.5	Hópbílar	88
3.8.6	Veitingastaðir	89
4.	NIÐURSTÖÐUR VIÐHORFSKÖNNUNAR	91
4.1	Menntun í ferðapjónustu	91
4.1.1	Skólastig	91
4.1.2	Hagnýting sérnáms á sviði ferðapjónustu	93
4.1.3	Framboð menntunar	95
4.1.4	Undirbúningur fyrir störf í ferðapjónustu	96
4.1.5	Ímynd skólanna	97
4.1.6	Starfsnám eða samningar í fyrirtækjum	98
4.1.7	Samantekt og helstu niðurstöður	99
4.2	Starfið og ráðningarferlið	101
4.2.1	Starfsheiti í ferðapjónustu	101
4.2.2	Starfslýsingar	102
4.2.3	Aðferðir við ráðningar	103
4.2.4	Kröfur um þekkingu og/eða eiginleika við ráðningar	104
4.2.5	Samantekt og helstu niðurstöður	111
4.3	Starfsþróun í fyrirtækjum	112
4.3.1	Almenn áhersla á starfsþróun	112
4.3.2	Tilfærsla í starfi	113
4.3.3	Ný verkefni að takast á við í starfi	114
4.3.4	Tækifæri til stöðuhækkana	116
4.3.5	Samantekt og helstu niðurstöður	117
4.4	Símenntun	118
4.4.1	Áhersla og þörf fyrir símenntun	118
4.4.2	Tegundir námskeiða sem fólk sækir	121
4.4.3	Frumkvæði og greiðandi símenntunar	122
4.4.4	Ávinningur símenntunar	124
4.4.5	Þættir sem koma í veg fyrir námskeiðssókn	125
4.4.6	Framtíðarframboð sérhæfðar símenntunar	127
4.4.7	Samantekt og helstu niðurstöður	134
4.5	Ímynd, stjórnun, framtíðin og launin	135
4.5.1	Ímyndin inn á við – ferðapjónusta sem framtíðarstarfsvettvangur	135
4.5.2	Álit á stjórnun fyrirtækjanna	138
4.5.3	Framtíðarstörf/starfsmannavelta	139
4.5.4	Framtíðin - uppbygging í ferðapjónustu	140
4.5.5	Grunnlaun í greininni	141
4.5.6	Samantekt og helstu niðurstöður	142
5.	LOKAORÐ	143
6.	HEIMILDASKRÁ	147
	VIÐAUKI I – SKÓLAR Á SVIÐI FERÐAÞJÓNUSTU NEFNDIR	149
	VIÐAUKI II - STARFSHEITI Í FERÐAÞJÓNUSTU	151
	VIÐAUKI III - STARFSHEITI Í FERÐAÞJÓNUSTU (ÍSTARF95)	152
	VIÐAUKI IV - Yfirlitsmyndir yfir niðurstöður þarfagreiningar	153

1. INNGANGUR

1.1 Markmið rannsóknar

Meginmarkmið þessarar rannsóknar, sem framkvæmd er að frumkvæði Samtaka ferðaþjónustunnar, eru eftirfarandi:

- Að varpa ljósi á hverjar þarfir ólíkra hópa, greina og sviða innan ferðaþjónustunnar eru.
- Að varpa ljósi á efnisþætti er tengjast skipulagi og stefnumörkun varðandi uppbyggingu náms og fræðslu í ferðaþjónustu á öllum stigum.
- Að varpa ljósi á hvort og hvernig aukin hæfni og menntun geti nýst atvinnugreininni.

Verkefnið er unnið í samstarfi við Starfsgreinaráð um náttúrunýtingu, Starfsafl, Landsmennt og Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks og með styrk frá Starfsmenntasjóði félagsmálaráðuneytis og frá menntamálaráðuneyti.

1.2 Framkvæmdaraðilar og samráðshópur

Forvinna og undirbúningur að verkefninu fór fram árið 2002 með úttekt á menntun í ferðaþjónustu á Íslandi, sem fyrsti áfangi þessa verkefnis og er þar tekið saman yfirlit yfir framboð menntunar hér á landi.

Sigríður Þrúður Stefánsdóttir og Arney Einarsdóttir hjá HRM - Rannsóknir & ráðgjöf sáu um framkvæmdina í samstarfi við Félagsvísindastofnun og Jón Torfa Jónasson, prófessor við Háskóla Íslands. Þórdís Arthursdóttir sá um upplýsingaöflun, samskipti og eftirfylgni við tengiliði í fyrirtækjum af hálfu HRM vegna fyrirlagnar spurningalista í fyrirtækjum. Stofnaður var samráðshópur með fulltrúum þeirra sem stóðu að verkefninu.

Í samráðshópi sátu:

Erna Hauksdóttir, framkvæmdastjóri Samtaka ferðaþjónustunnar
Þorleifur Þór Jónsson, hagfræðingur Samtaka ferðaþjónustunnar
Kristín Hrönn Þráinsdóttir, Starfsgreinaráði um náttúrunýtingu.
Marianna Traustadóttir, framkvæmdastjóri Starfsafls (til vors 2005)
Kolbrún Stefánsdóttir, framkvæmdastjóri Starfsafls (frá vori 2005)
Alda Sigurðardóttir, fræðslustjóri VR (til vors 2005)
Stefanía Magnúsdóttir, varaformaður VR (frá vori 2005)

1.3 Skilgreining viðmiða rannsóknar

Ferðaþjónusta er víðfem atvinnugrein og störf í greininni má finna bæði í einkageira og hjá hinu opinbera. Ólík störf innan ferðaþjónustu kalla á fjölbreytta færni og þekkingu. Upplýsingar um fjölda starfa er fyrst og fremst að fá úr ársverkaskiptingu Hagstofu Íslands. Hún tekur ekki tillit til fjölgunar starfa innan ferðaþjónustu á Íslandi sl. ár né þess að ferðaþjónusta er ekki skilgreind sem sérstakur atvinnuvegur við útreikning starfa. Í Ferðamálaáætlun 2006–2016 er tekið undir að ofangreind skipting hafi

sætt gagnrýni fyrir að lýsa raunveruleikanum illa. Því sé brýnt að endurskoða útreikning ársverka (samgönguráðuneyti, 2004).

Ársverkaskipting Hagstofu Íslands

- 90% starfa á gististöðum (atv.gr. 863 samkvæmt flokkun Hagstofu Íslands)
- 30% starfa á veitingastöðum (atv.gr. 862)
- 58% (u.þ.b.) starfa við samgöngur á landi (atv.gr. 712 og 713)
- 4,5% starfa við samgöngur sjóleiðis (atv.gr. 715)
- 80% starfa við flugsamgöngur (atv.gr. 717 og 718)
- 12% starfa við menningu og afþreyingu (atv.gr. 94)
- 100% starfa við ferðaskrifstofur o.fl. (atv.gr. 719)
- 19% starfa við sérverslun, ótalin annars staðar (atv.gr.628)¹
- 9% starfa við blandaða verslun (atv.gr. 629)

Við ákvörðun á til hvaða hópa greiningin myndi ná til var horft til Starfsgreinaflokunar World Tourism Organisation (WTO) og ársverkaskiptingar Hagstofu Íslands (2000) frá 1986. Einnig var horft til starfsgreinaflokunar Hagstofu Íslands (ÍSTARF), íslenskrar atvinnugreinaflokunar Hagstofu Íslands (ÍSAT) og starfslýsinga Gerðar G. Óskarsdóttur (1990; 1996; 2001).

Til að greina stöðu mála í dag og mögulega þróun í framtíðinni hvað snerti störf og hæfniskröfur starfa var aflað upplýsinga um starfsheiti og starfslýsingar fyrir hótél og veitingastaði, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur, samgöngur og afþreyingu bæði hér á landi og í erlendum skýrslum. Leitast var við að bera saman störf og starfslýsingar erlendis við störf og starfslýsingar hér á landi. Við þessa greiningu var horft til starfslýsinga Gerðar G. Óskarsdóttur en einnig leitað til stærri fyrirtækja í hverri grein. Fengnar voru upplýsingar hjá fyrirtækjum um þróunina á síðustu árum, þ.e. sköpun nýrra starfa/verkefna, almennt um þróunina og hæfniskröfur á víðari grunni.

Þessi samanburður leiddi í ljós að hér á landi eru mun færri skilgreind starfsheiti notuð en víða erlendis, t.d. í Bretlandi, sérstaklega fyrir sérhæfð störf og fyrir milli-stjórnendur. Niðurstöður þessarar greiningar eru ekki birtar hér í heild sinni en stuðst var við niðurstöður hennar í undirbúningi rannsóknarinnar sem og við úrvinnslu og túlkun niðurstaðna.

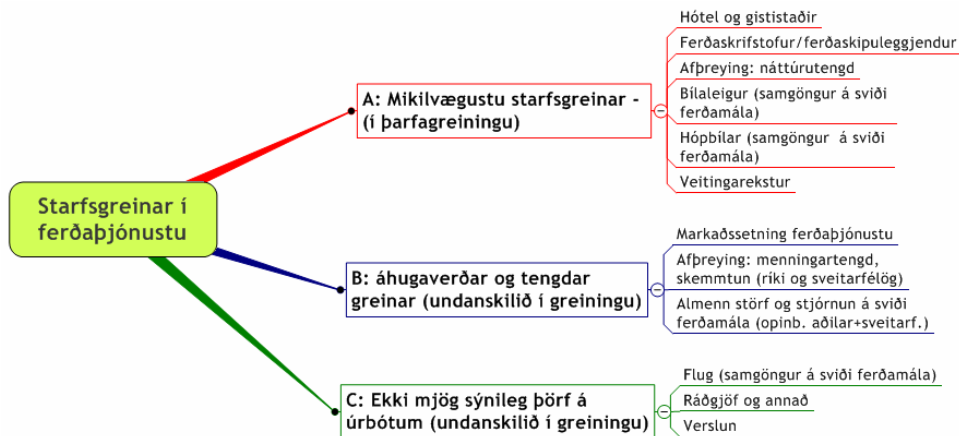
Samráðshópur verkefnisins ákvað að greiningin þyrfti að ná til landsbyggðar jafnt sem höfuðborgarsvæðis, til framlínustarfa, baklínustarfa/sérfræðinga og stjórnenda. Þó aðeins til þeirra sem starfa við innferðamennsku (þjónusta við erlenda ferðamenn á Íslandi) og innanlandsferðamennsku (þjónusta við Íslendinga á ferð um eigið land). Starfshópar sem starfa við utanlandsferðamennsku (sölu á ferðum Íslendinga til útlanda) eru því ekki með í þessari rannsókn.

Til að kortleggja mismunandi faggreinar innan ferðaþjónustunnar var horft til staðlaðrar flokkunar WTO (1994) þar sem miðað er við að ferðaþjónustan samanstandi af eftirfarandi 12 faggreinum:

- Hótél og gististaðir (Hotels & resorts)
- Ferðaskrifstofur (retail)

- Ferðaheildsalar
- Markaðssetning ferðaþjónustu
- Menningarleg afþreying (Cultural Resource Attractions)
- Náttúrulegar auðlindir
- Stjórnun á sviði ferðamála (Tourism administration)
- Samgöngur á sviði ferðamála
- Ráðstefnur og viðburðir
- Afþreying og skemmtun
- Veitingasala
- Annað (ráðgjöf o.s.frv.)

Starfsgreinar voru flokkaðar í þrjá flokka út frá starfsemi og rekstri ólíkra fyrirtækja og stofnana í ferðaþjónustu hér á landi og síðan forgangsraðað í þrjá flokka (A, B og C). Við aðgreiningu í flokkana þrjá var fyrst og fremst horft til þess í hvaða greinum fulltrúar samráðshóps töldu mestra úrbóta þörf á sviði mennta- og fræðslumála. Sem grundvallarviðmið var einnig lögð áhersla á starfsgreinar og/eða fyrirtæki sem falla undir starfsvettvang SAF, VR, Starfsafls, Landsmenntar og Starfsgreinaráðs um náttúrunýtingu. Í þessari rannsókn eru fyrst og fremst greindar þarfir þeirra greina ferðaþjónustunnar sem tilgreindar eru í flokki A. (sjá yfirlitsmynd 1).



Yfirlitsmynd 1: Flokkun starfsgreina í ferðaþjónustu

Í fyrsta áfanga athugunar á þörf fyrir menntun í ferðaþjónustu, sem út kom árið 2002, kemur fram að námsframboð á sviði ferðaþjónustu á Íslandi er nokkuð fjölbreytt. Hins vegar er lítil samræming milli skólastiga og stefnumörkun við uppbyggingu náms hefur verið handahófskennd. Ekki er til samheiti yfir nám á sviði ferðaþjónustu sem nær yfir allt það sem snýr að atvinnugreininni. Hugtakið Ferðamálafræði hefur verið notað, en nám á sviði hótellekstrar og veitingagreina er þá undanskilið. Þær greinar falla undir heiti eins og hóteltjórnun, hótél- og veitingarekstur eða sérhæft fagnám eins og matreiðslu. Uppbygging heildstæðs náms á sviði ferðamála er því ekki fyrir hendi.

Á háskólastigi þar sem unnið er með rannsóknir og vísindi er heitið ferðamálafræði notað um nám tengt ferðaþjónustu. Vísun í orðið fræði á þar með að gefa til kynna að námið sé á hærra skólastigi. Á Íslandi hefur nám á öðrum skólastigum, svo sem í framhaldsskólum og sérskólum, þó oft einnig borið heitið fræði. Nám tengt ferða-

þjónustu hefur verið kallað nám á sviði ferðaþjónustu, ferðamálanám og ferðafræði svo eitthvað sé nefnt. Ekki er fyrir hendi skýr skilgreining eða greinarmunur á heitum námsbrauta eftir skólastigi námsins á Íslandi og skólar hafa þróað námsbrautirnar nokkuð eftir eigin höfði (Sigríður Þrúður Stefánsdóttir, Jón Torfi Jónasson, Jóhanna C. Andrésdóttir, 2002).

Með ofangreint í huga skoðaði samráðshópurinn námsframboð í ferðaþjónustu í nokkrum nágrannalöndum til samanburðar við námsframboð á Íslandi. Leitað var fanga hjá Evrópusamtökum hótél- og ferðamálastólaskóla (European Association for Hotel and Tourism Schools) og gerður samanburður á námsframboði á Íslandi, Austurríki, Þýskalandi, Hollandi og Tékklandi. Nám á sviði ferðaþjónustu átti það sammerkt í öllum samanburðarlöndunum að nemendur byrjuðu þar mun yngri í sérhæfðu námi en á Íslandi, oft 15 ára. Fyrstu námsgráðu var lokið um 19 ára aldur og eftir það var hægt að fara í framhaldsnám. Mjög mikil áhersla var lögð á starfstengt nám á sviði hótél- og ferðamála og mun meiri áhersla er lögð á það í samanburðarlöndunum heldur en á Íslandi. Í samanburðarlöndunum er einnig gert ráð fyrir samfelli í námsferli og sterkum tengslum milli skólastiga (AEHT.e.d.).

1.4 Aðferðafræðileg nálgun

Í rannsókn þessari eru bæði notaðar megindlegar og eigindlegar rannsóknaraðferðir. Byrjað var á að afla gagna með viðtölum og í kjölfarið voru myndaðir rýnihópar með stjórnendum og millistjórnendum í hverri starfsgrein fyrir sig. Niðurstöður úr viðtölum og rýnihópum voru síðan nýttar til að byggja upp spurningalista sem lagður var fyrir starfsfólk í öllum greinunum sex. Úrtak var tekið úr félagatali Samtaka ferðaþjónustunnar (SAF) og leitast við að fá í úrtakið sambærilegt hlutfall fyrirtækja í hverjum starfsgreinaflokki og er í félagatali SAF (sjá nánar töflur 1 og 2).

Rýnihópar endurspeglu því sjónarmið og skoðanir stjórnenda og millistjórnenda í greininni en viðhorfskönnunin frekar sjónarmið og viðhorf starfsfólks í greininni. Þó skal geta þess að stjórnendur voru ekki undanskildir við fyrirlögn í fyrirtækjum og tóku því líka þátt í könnuninni þó hlutfall annars starfsfólks sé mun hærri.

1.5 Þátttakendur og framkvæmd

Viðtöl og rýnihópar

Tekin voru 1-2 viðtöl við æstu stjórnendur í hverri starfsgreinanna sex, eða 10 viðtöl. Haldnir voru fundir með sex rýnihópum með stjórnendum og millistjórnendum hvers flokks í kjölfar viðtala, á tímabilinu nóvember 2004 til apríl 2005. Alls tóku um 50 einstaklingar þátt í viðtölum og rýnihópum.

Í viðtöl og rýnihópa var valið af fyrirtækjalista aðildarféлага SAF. Leitast var við að fá fulltrúa af landsbyggð og höfuðborgarsvæði og af báðum kynjum. Einstaklingar sem teknir voru í viðtöl þurftu að uppfylla eftirfarandi skilyrði:

- Hafa a.m.k. fimm ára starfsaldur í ferðaþjónustu.
- Vera 30 ára eða eldri.
- Vera í stöðu ædsta stjórnanda eða millistjórnanda.

Þátttakendur í rýnihópum voru ýmist valdir af fyrirtækjalista aðildarféлага SAF eða stjórnendur í viðtölum beðnir um að gefa upp nöfn nokkurra starfsmanna sem upp-



fulltu skilyrðin sem höfð voru til viðmiðs og valið úr þeim nöfnum. Þátttakendur í rýnihópum þurftu að uppfylla eftirfarandi skilyrði:

- Hafa a.m.k. þriggja ára starfsaldur í ferðaþjónustu.
- Vera ekki yngri en 30 ára.
- Vera í stöðu æðsta stjórnanda eða millistjórnanda.

Viðhorfskönnun

Viðhorfskönnunin var framkvæmd á tímabilinu 17. maí til 1. júlí 2005. Fulltrúar samráðshóps voru sammála um að erfitt væri að nálgast starfsfólk í ferðaþjónustu í gegnum stéttarfélög eða í þjóðskrá. Því var ákveðið að taka úrtak fyrirtækja í félagatali SAF og nálgast starfsfólk í gegnum stjórnendur fyrirtækjanna. Þýðið var starfsfólk og stjórnendur fyrirtækja í ferðaþjónustu sem eru aðilar að SAF og eru skilgreind innan flokkanna sex, hótél, veitingastaðir, afþreyingarfyrirtæki, bílaleigur, hópíla-fyrirtæki, ferðaskrifstofur/ferðaskipuleggjendur.

Tekið var úrtak af lista yfir aðildarfyrirtæki SAF, alls 287 fyrirtæki. Haft var samband við stjórnendur í öllum fyrirtækjum og fenginn tengiliður í fyrirtækjunum vegna fyrir-lagnar. Fyrirlögn fór fram í gegnum tengilið, ýmist á þann veg að tengiliður sendi netfangalista starfsmanna til HRM, og var könnunin þá send í tölvupósti til starfsmanna, eða að spurningalistinn var sendur í pósti til tengiliðar viðkomandi fyrirtækis sem jafnframt fékk afhentar skriflegar leiðbeiningar um framkvæmd. Í þeim tilvikum sá tengiliðurinn um að dreifa spurningalistum og starfsmenn skiluðu þeim síðan útfylltum í lokaðan kassa eða sendu sjálfir í lokuðu umslagi í pósti til HRM (Tafla 1).

Könnunin var kynnt á aðalfundi SAF, 7. apríl 2005, áður en fyrirlögn fór fram og í tölvupósti til tengiliða. Könnunin var einnig kynnt á heimasíðum SAF, Starfsafli, Landsmenntar og VR. Könnunin náði til 1136 einstaklinga (miðað við heildarfjölda starfsmanna í fyrirtækjum þar sem spurningalistinn var lagður fyrir) sem starfa í ferðaþjónustu. Af þeim svöruðu 322 einstaklingar og svarhlutfall var því 28%.

Ljóst var frá upphafi að erfitt yrði að ná til erlends starfsfólk í greininni þar sem spurningalistinn var á íslensku. Ákveðið var að fara ekki út í að þýða og staðfæra spurningalistann yfir á önnur tungumál. Spurningalistinn var forprófaður í rýnihópi meðal starfsmanna og stjórnenda í ferðaþjónustunni.

	Fjöldi	%
Kyn:		
Konur	158	56%
Karlar	123	44%
Aldur:		
18-29	127	45%
30-39	82	29%
40-49	38	14%
50-59	25	9%
60-69	8	3%
70-79	1	,4%
Ráðningarkjör:		
Heilsársstarf	177	61%
Sumarstarf	52	18%
Hlutastarf	25	9%
Tímabundin/verkefnabundin	11	4%
Verktaki	4	1%
Eigandi	15	5%
Tegund fyrirtækis:		
Hótel/gistiheimili	104	36%
Ferðaskrifst/ferðaskipul.	59	20%
Hópbílafyrirtæki	27	9%
Afþreyingarfyrirtæki	21	7%
Bílaleigu	15	5%
Veitingastað	55	19%
Staðsetning fyrirtækis:		
Landsbyggð	109	40%
Höfuðborgarsvæði	178	61%
Eðli starfanna:		
Framlína (bein samskipti v. ferðamenn)	121	41%
Baksviðs (ekki í beinum samskiptum v. ferðamenn)	75	26%
Stjórnunarstarf	42	14%
Annars konar starf (ýmsir s.s. bak- og framlína ofl.)	48	16%

Tafla 1: Yfirlit yfir þátttakendur í könnun

Til að greina hvort úrtak sé skekkt miðað við það þýði sem niðurstöðum er ætlað að endurspeglar, var hlutfallslegur fjöldi þátttakenda í hverri grein borinn saman við fjölda fyrirtækja í hverjum starfsgreinaflokki í SAF (tafla 2). Þar sem munurinn á hlutfalli af heildarfjölda í SAF og hlutfallslegum fjölda þátttakenda í hverri grein fer hvergi yfir 10% í plús eða mínus má ætla að þetta úrtak endurspegli ágætlega þessar greinar ferðaþjónustunnar.

SAF	Fjöldi Ft. í SAF	Hlutfall af heildarfj. í SAF	Fjöldi Þátttakenda	Hlutfall af heildarfj.	Mis- munur
Hótel og gistiheimili	126	42%	104	37%	-5%
Ferðaskr/skipuleggjendur	42	14%	59	21%	7%
Hópbílafyrirtæki	9	3%	27	10%	7%
Afbreytingarfyrirtæki	36	12%	21	7%	-5%
Bílaleigur	11	4%	15	5%	1%
Veitingastaðir	76	25%	55	20%	-5%
Samtals	300	100%	281	100%	
Svara ekki/annað			41		
Samtals			322		
Fjöldi þátttakenda-heild	1136				
Svarendur	322				
Svarhlutfall	28,3%				
Svarhlutfall rafrænt	117	298	39,26%		
Svarhlutfall "póstkönnun"	205	838	24,46%		
Samtals		1136			

Tafla 2: Úrtakið – samanburður á fjölda þátttakenda í hverri grein við fjölda fyrirtækja í SAF.

1.6 Þróun ferðaþjónustu á Íslandi og framtíðarhorfur

Ferðaþjónusta er þriðja stærsta útflutningsvinnugrein Íslendinga. Árið 2004 komu til landsins rúmlega 362.000 erlendir gestir og gjaldeyrstekjur af ferðaþjónustu námu 39 milljörðum króna. Árið 2003 mátti rekja 13,1% allra útflutningstekna Íslendinga til ferðaþjónustu en voru 5% árið 1969 (hlutfall af landsframleiðslu 2,3% og 4,6% árið 2003). Heildarfjöldi ársverka í ferðaþjónustu á Íslandi árið 2000 var talinn vera 5400 eða 4,5% af heildarmannafla landsins.

Tímabilið 1995–2004 var 69% aukning í komum erlendra gesta til Íslands. Á sama tíma var sambærileg aukning í heiminum 24%. Þjóðhagslegur ávinningur er mikill af ferðamálum, bæði beinn og óbeinn. Án þess að hann verði rakinn sérstaklega hér má nefna bein efnahagsáhrif, gjaldeyrstekjur, atvinnusköpun, þjóðhagslegan ábata með bættu vinnuafli, bættri framleiðni einkafjármagns og opinbers fjármagns, launatekjur, skatta o.fl. (sjá nánar skýrslu Hagfræðistofnunar Íslands, 2004). Í ferðamálaáætlun 2006-2016 er umreiknað að heildarumsvif í formi veltu er skapast í hagkerfinu vegna útgjalda ferðamanna séu um 45 milljarðar króna árlega. Sé tekið tillit til afleiddra áhrifa eru heildaráhrif í hagkerfinu vegna útjalda erlendra ferðamanna um 92 milljarðar (Samgönguráðuneyti 2004).

Búast má við áframhaldandi vexti ferðaþjónustu á Íslandi. Fram til ársins 2020 spáir Alþjóða ferðamálaráðið rúmlega 4% aukningu í fjölda ferðalaga milli landa á heimsvísu. Fjöldi ferðalaga verði a.m.k. 1,56 milljarðar árið 2020. Á Íslandi er því spáð að með hliðsjón af fjölgun erlendra ferðamanna undanfarið gæti fjöldi þeirra verið orðinn á bilinu sjö til átta hundruð þúsund árið 2015 (Samgönguráðuneyti, 2004).

Breytingar eru að verða á helstu ferðamörkuðum heims. Íbúar Evrópu og Norður-Ameríku eru enn stærstu markhópar ferðaþjónustu en sl. áratug hefur ferðamönnum

frá Austur-Asíu, Kyrrahafslöndum og fyrrum Austur-Evrópulöndum fjölgað töluvert. Helstu áhrifaþættir í þróun ferðaþjónustu á næstu árum eru sjálfstæðari og reyndari ferðamenn en áður með nýtt gildismat og breyttan lífstíl. Tækniþróun hefur líka mikil áhrif á það hvernig viðskipti, markaðssetning og sala fara fram. Aukinn þrýstingur er á fyrirtæki um umhverfisvernd og aukna neytendavernd almennt.

Í Ferðamálaáætlun 2006-2015 kemur fram að hópnum er ætlað að móta skýra áætlun um þau skref sem hann telur nauðsynlegt að taka svo vöxtur ferðaþjónustunnar verði í samræmi við væntingar m.a. um atvinnusköpun, gjaldeyristekjur og arðsemi. Einnig að tryggja þarf samkeppnishæfni ferðaþjónustunnar til þess að stuðla að hámarksaf-rakstri í greininni (Samgönguráðuneyti, 2004). Framkvæmdaaðilar þarfagreiningar fyrir menntun og fræðslu í ferðaþjónustu telja að þessi rannsókn sé liður í því að ná ofangreindum markmiðum. Í framhaldi þurfa stjórnvöld, samtök atvinnurekenda, stéttarfélag, fyrirtæki, skólar og aðrir hagsmunaaðilar að koma á markvissum að-gerðum til að styrkja grunnstoðir greinarinnar á sviði fræðslu og menntunar með það að markmiði að efla hæfni vinnuafls í ferðaþjónustu.

1.7 Næstu skref

Þarfagreiningin eins og hún birtist hér á að varpa ljósi á þarfir ferðaþjónustunnar á sviði menntunar og fræðslu starfsmanna nú og í nánustu framtíð. Í framhaldi af þessari vinnu er gert ráð fyrir að þeir aðilar sem standa að baki greiningunni geti lagt fram tillögur til opinberra aðila og einkaaðila um uppbyggingu náms og námskeiða og aðrar aðgerðir. Einnig að einkaaðilar eigi auðveldara með að greina eigin þarfir og stuðla að uppbyggingu náms og námskeiða og þátttöku í þeim. Þannig sé að hægt að renna styrkari stoðum undir ferðaþjónustu til að takast á við framtíðina.

1.8 Uppbygging skýrslu

Helstu niðurstöður rannsóknarinnar eru settar fram í samantekt í kafla tvö. Í viðauka IV eru yfirlitsmyndir fyrir annars vegar niðurstöður rýnihópa og viðtöl og hins vegar fyrir viðhorfskönnun. Einnig eru í viðauka IV settar fram helstu niðurstöður þarfa-greiningar í heild, í yfirlitsmyndum fyrir hverja atvinnugrein fyrir sig. Í kafla þrjú er gerð grein fyrir niðurstöðum úr rýnihópum og viðtölum. Þar er gerð grein fyrir niður-stöðum í eftirfarandi undirkaflum: staða menntunar, framboð menntunar, einkenni starfanna, ráðningarferlið, starfsþróun, sí- og endurmenntun, ímynd og að lokum framtíðarhorfur. Í hverjum kafla er gerð grein fyrir niðurstöðum fyrir hverja grein sérstaklega.

Í hluta fjögur er gerð grein fyrir niðurstöðum viðhorfskönnunar fyrir ferðaþjónustuna í heild sinni. Niðurstöður eru einnig birtar þar fyrir hverja grein fyrir sig í formi saman-burðar í þeim tilgangi að varpa ljósi á sérstöðu eða sértækar þarfir hverrar greinar fyrir sig. Í þessum hluta er köflum skipt upp í eftirfarandi undirkafla: Menntun í ferðaþjón-ustu, starfið og ráðningarferlið, starfsþróun í fyrirtækjunum, símenntun og að lokum ímynd, stjórnun, framtíðin og launin.

Í lokaorðum, eða hluta fimm, eru settar fram hugmyndir skýrsluhöfunda um aðgerðir sem geta byggt styrkari stoðir undir ferðaþjónustuna sem atvinnugrein og uppfyllt þarfir hennar á sviði þjálfunar og fræðslu. Þar er horft bæði út á við til helstu hags-munaaðila og inn á við til fyrirtækjanna sjálfra.



2. Samantekt - helstu niðurstöður

2.1 Staða menntunar

Stærstur hluti þess starfsfólks sem þessi greining nær til er með stúdentspróf eða minni menntun. Eins og áður hefur komið fram nær greiningin til ferðaskrifstofa/-ferðaskipuleggjenda, bílaleigna, gististaða, hópbílafyrirtækja, afþreyingarfyrirtækja og veitingastaða. Helmingur starfsfólks hefur ekki lokið sérmenntun á sviði ferðaþjónustu en þeir sem hafa lokið sérnámi telja menntunina nýtast sér vel í starfi. Flestir þeirra sem hafa lokið sérnámi á sviði ferðamála koma úr hagnýtu starfstengdu námi, oft réttindanámi.

Menntunarstig er hæst á ferðaskrifstofum og í afþreyingarfyrirtækjum og í stærri fyrirtækjum á öðrum sviðum en lægst á gisti- og veitingastöðum. Menntunarstig framlinu-starfsfólks er lægra en annars starfsfólks í greininni. Merkja má vaxandi hlutfall erlendra starfsmanna, ekki síst í störfum sem ófaglært fólk er helst ráðið í. Stór hluti þessa erlenda starfsfólks talar ekki íslensku.

Stærri fyrirtæki ráða fag- og sérmenntaða einstaklinga í auknum mæli til starfa. Nokkur skortur er þó talinn á hæfu vinnuafli og á það við flestar starfsgreinar en ekki síst afþreyingarfyrirtækin og veitingastaðina. Sérmenntað fólk kemur síst til starfa á gististöðum, hópbílafyrirtækjum og bílaleigum. Stjórnendur þessara fyrirtækja telja að einstaklingar með sérmenntun hafi oft óraunhæfa sýn á hvers konar störf séu í boði og ranghugmyndir um laun og vinnutíma sem stafi af reynsluleysi og skorti á tengslum skólanna við fyrirtækin. Þar af leiðandi sæki þessir aðilar síður um störfina eða eru einfaldlega ekki ráðnir til fyrirtækjanna vegna skorts á reynslu og innsýn í greinina.

Efla þarf ímynd ferðaþjónustu mjög sem aðlaðandi og spennandi starfsvettvangs. Leitast má við að draga fram í dagsljósið fjölbreytni greinarinnar og gefa almenningi sem nemendum innsýn í ýmis einkenni greinarinnar og starfanna. Þannig má auka líkur á að menntað vinnuafli skili sér inn í allar greinar ferðaþjónustunnar sem og út til landsbyggðarinnar.

2.2 Framboð menntunar

Það er skýr niðurstaða þarfagreiningarinnar að greinin telur að til staðar þurfi að vera nám á sviði ferðamála á svo til öllum skólastigum. Helst virðist þó aðkallandi að koma á skipulögðum farvegi starfsnáms á öllum skólastigum, þ.e.a.s á framhaldsskólastigi, háskólastigi og jafnvel á sérstöku fagskólastigi. Efla þarf háskólastigið og tengja það betur atvinnulífinu svo tryggja megi að nemendur fá innsýn í einkenni greinarinnar og starfanna. Byggja þarf upp viðurkennt starfsnám á öllum skólastigum og bæta tengsl milli skólastiga þ.e. framhaldsskóla og háskóla þannig að framgangsleiðir í námi séu opnar og skýrar.

Greiningin leiðir í ljós þörf fyrir sérhæfða sí- og endurmenntun starfsfólks í ferðaþjónustu. Einnig er kallað eftir auknu alþjóðlegu samstarfi á sviði menntunar og þjálfunar starfsmanna. Hvað snertir einstakar starfsgreinar, þarf að koma á sérhæfðri

menntun leiðsögumanna og mæta betur þörfum afþreyingarfyrirtækjanna. Horfa má til fyrirmynda erlendis frá eða jafnvel fá leyfi til að kenna hér samkvæmt viðurkenndum alþjóðlegum stöðlum. Efla þarf menntun bílstjóra og gera menntun þeirra fjölbreyttari.

Efla má framboð náms á sviði stjórnunar og reksturs og fyrir starfsfólk í framlínu-störfum. Einnig má auka allt framboð tungumálanáms, náms á sviði tölvu- og tækni-mála og framboð náms/námskeiða um erlenda menningarheima, viðskipti, rekstur, stjórnun, landafræði Íslands, gæði, starfsmannastjórnun og umhverfismál o.fl. Í öllu námi þarf að auka áherslu á samskiptafærni einstaklinga, framsögn, tjáningu og annað tengt persónufærni.

Mjög mikilvægt þykir að byggja upp starfstengt nám á sviði ferðaþjónustu. Til þess þarf að búa til skýran farveg fyrir starfsnám í fyrirtækjum. Rúmlega helmingur svarenda í viðhorfskönnuninni sögðu sitt fyrirtæki ekki taka nema í starfsnám en svarhlutfall þeirra sem sögðu að nám í ferðaþjónustu ætti að vera starfstengt var hins vegar 82%.

Skólar þurfa að vera í metnaðarfullu samstarfi við önnur lönd og taka þannig inn nýja alþjóðlega strauma og stefnur. Slíkir straumar geta síðan borist tilbaka inn í atvinnulífið með nemendum. Stjórnendur fyrirtækja þekkja ekki mjög vel námsframboð á sviði ferðamála sem bendir til þess að ekki sé mikið samstarf milli skóla og atvinnulífs. Allt bendir því til þess að efla þurfi samstarf atvinnulífs og skóla og skólarnir mættu jafnvel virkja fyrirtækin markvisst til þátttöku í mótun námsframboðs.

2.3 Störf í ferðaþjónustu

Störf í ferðaþjónustu eru mjög fjölbreytt og oft sérhæfð. Í stærri fyrirtækjum eru störf oft vel skilgreind en í smærri fyrirtækjum gengur starfsfólk víða í mörg störf. Óreglulegur vinnutími, vaktavinna og vinna um helgar einkennir störfin en þó síst á ferðaskrifstofum þar sem stór hluti starfanna eru skrifstofustörf. Starfsheiti eru mörg og ný starfsheiti virðast vera að koma fram t.d. á sviði ráðstefnuþjónustu og í störfum milli-stjórnenda. Fjöldmörg starfsheiti má ætla að skipti auknu máli í framtíðinni s.s. á sviði gæðamála, starfsmannastjórnunar, umhverfismála o.fl.

Í máli þátttakenda í rýnihópum kemur fram að erfitt er að fá fólk með rétta þekkingu og menntun í mörg störf. Þetta á ekki síst við um sérhæfð störf á sviði leiðsagnar s.s. í afþreyingarfyrirtækjum. Störf í framlínu eru mannaflsfrek og starfsmannavelta oft mikil þar sem launin eru lág, mikið um hlutastörf og vinnutími oft óreglulegur og ófjölskylduvænn. Í niðurstöðum viðhorfskönnunarinnar kemur fram að skortur á hæfu vinnuafla getur orðið vandamál í framtíðinni. Störfin eru ekki þess eðlis að þau laði að hæft vinnuafl og fyrir ákveðna hópa t.d. leiðsögumenn og bílstjóra er sjaldan um heilsársstörf að ræða. Þó kemur einnig fram að greinin sé í örur vexti og mörg ný störf hafi skapast síðastliðin ár.

2.4 Ráðningarferli

Í þeim starfsgreinum ferðaþjónustunnar sem þarfagreiningin nær til eru almennt ekki notaðar formlegar leiðir við ráðningar. Flestir nýta kunningssskap og tengsl (45% svarenda) við ráðningar. Ekki er því lögð áhersla á að hámarka valhlutfall í störf við ráðningar í ferðaþjónustu. Í ljósi þess að viðmælendur telja að erfitt sé að fá hæft fólk



til starfa, einkum á landsbygginni, og skortur á hæfu vinnuafli sé vaxandi vandamál í greininni verður að teljast athyglisvert að fyrirtækin nýti sér ekki sem skyldi fleiri leiðir við öflun umsækjenda og ráðningar.

Ekki er mikið lagt upp úr nýliðaþjálfun í fyrirtækjum í ferðaþjónustu. Um helmingur svarenda í könnuninni (49%) sögðust ekki hafa fengið meira en einn dag, eða enga þjálfun við ráðningu. Fólki í ferðaþjónustunni er því oftast „hent út í djúpu laugina“ við ráðningu. Þar sem hvorki er lögð áhersla á þjálfun né formlegar leiðir við ráðningar eru fyrirtæki í ferðaþjónustu ekki að fjárfesta í starfsfólki til lengri tíma lítið. Í raun og veru sýna fyrirtækin því störfunum ekki mikla virðingu sjálf. Fyrirtækin þurfa að marka sér skýra stefnu varðandi ráðningar og þjálfun og leita þarf leiða til að gera ferðaþjónustuna að aðlaðandi atvinnugrein fyrir metnaðarfullt og hæft vinnuafli.

Í ljósi þessa má sjá að stjórnendur í greininni þurfa að styrkja sig verulega á sviði starfsmannastjórnunar. Því mætti eflaust auka framboð símenntunar á sviði starfsmanna- eða mannauðsstjórnunar fyrir stjórnendur í greininni. Í rýnihópum kom fram að ímynd ferðaþjónustu væri nátengd sköpun láglaunastarfa fyrir konur og að í greininni megi merkja nokkurn launamun milli kynjanna. Einnig kom fram í viðhorfskönnuninni að efla þyrfti jákvæða sýn á ferðaþjónustu (sjá kafla um ímynd hér síðar). Miðað við þetta má segja að vinna þurfi að því að minnka launamun karla og kvenna og efla ímynd ferðaþjónustunnar sem atvinnugreinar sem henti fyrir bæði kynin og ekki síst fyrir hugmyndaríkt, dugmikið og mentaðarfullt fólk.

Mest er horft til þekkingar á Íslandi, tungumála og meðferðar tækja við ráðningar í störf. Einnig er mikið lagt upp úr reynslu, sérstaklega af störfum í ferðaþjónustu, búsetu erlendis og þekkingu á erlendum menningarheimum ásamt persónueiginleikum eins og jákvæðni, dugnaði, samstarfshæfni og samskiptahæfileikum. Til þessara þátta þarf því að horfa sterkt við uppbyggingu náms í framtíðinni. Samskipti við erfiða viðskiptavinum er erfiðasta viðfangsefni þeirra sem starfa í ferðaþjónustu og vert fyrir þá sem skipuleggja nám að horfa til þess. Ferðamálanám er alls ekki forsenda ráðninga og því síður til staðar hvati fyrir fólk að fara í slíkt nám ef það hefur áhuga á að starfa í ferðaþjónustu. Starfstengt ferðamálanám er þó talið gott og leiðsögumenn eru nokkuð eftirsóttir starfskraftar. Athyglisvert er að í niðurstöðum viðhorfskönnunar kemur fram að frekar ætti að horfa til þekkingar og eiginleika eins og þekkingar á Íslandi, tungumálakunnáttu, menntunar og persónufærni en til reynslu.

2.5 Starfsþróun

Starfsfólk í ferðaþjónustu fær almennt ekki stöðuhækkanir eða færir mikið til í starfi. Tækifæri til starfsþróunar eru því frekar lítil en meira er um að starfsfólk fái ný verkefni að takast á við. Það ber vott um að ferðaþjónustan sé að taka breytingum og að það sé mikill vöxtur og kraftur í greininni. Starfsfólk á hótelum og gistiheimilum virðist þó síst fá tækifæri til starfsþróunar með tilfærslu í starfi, að takast á við ný verkefni og fá stöðuhækkanir. Á bilaleigum eru vísbendingar um að tækifæri til starfsþróunar séu hvað mest, þó svo að þeim niðurstöðum þurfi að taka með ákveðnum fyrirvara í ljósi fjölda svarenda.

Smæð fyrirtækja í ferðaþjónustu er eflaust ein helsta orsök lítillar áherslu á starfsþróun í ferðaþjónustufyrirtækjum. Það dregur samtímis úr aðdráttarafli ferðaþjónustu sem eftirsóknarverðs starfsvettvangs. Stækkun fyrirtækja í framtíðinni á þó



að geta skapað aukin tækifæri á þessu sviði en fyrirtæki þurfa samt sem áður að skapa sér markvissari leiðir til starfsþróunar og vinna faglegar á sviði mannauðsstjórnunar. Þannig geta fyrirtæki einnig markvissar byggt upp og mótað eigið starfsfólk til að takast á við fjölbreytt og skapandi verkefni framtíðarinnar og jafnvel þróað og byggt upp framtíðarstjórnendur greinarinnar.

2.6 Sí- og endurmenntun

Áhersla á símenntun er mjög lítil í þeim starfsgreinum ferðaþjónustu sem þarfagreiningin nær til. Helmingur svarenda í viðhorfskönnunni (49%) sögðu mjög eða frekar litla áhersla lagða á símenntun í þeirra fyrirtæki. Einungis 17% sögðu mjög eða frekar mikla áherslu lagða á símenntun. Mest áhersla virðist lögð á símenntun hjá afþreyingarfyrirtækjum og hópílafyrirtækin eru einnig nokkuð virk. Minnst áhersla er lögð á símenntun á gisti- og veitingastöðum.

Hvatning stjórnenda til starfsmanna til símenntunar er einnig mjög lítil (21%) og frumkvæði að þátttöku á námskeiðum eða að því að fara í nám kemur oftast frá starfsfólkinu sjálfu (61%). Í rýnihópum, sem samanstöðu fyrst og fremst af stjórnendum, kom þó fram að frumkvæði starfsmanna með að sækja sér símenntun væri einnig lítið. Fyrirtækin virðast því ekki vera með markvissa stefnu í símenntun starfsmanna, sem aftur segir til um að lítið er hugað að fjárfestingu í þekkingu eða þjálfun starfsmanna (sbr. kafla um ráðningar hér ofar) og lítil hvatning er til staðar í þeim efnum. Ekkert fyrirtæki sem átti fulltrúa í rýnihóp eða viðtali hafði á að skipa fræðslustjóra og mjög fá starfsmannastjóra.

Stór hluti svarenda (49%) í viðhorfskönnuninni telur sig hafa þörf fyrir símenntun. Það er því annað eins hlutfall (51%) sem telur sig ekki hafa þörf fyrir símenntun. Sú niðurstaða verður að teljast ahyglisverð á tímum mikilla breytinga í umhverfi fyrirtækja og að flest starfsfólk segist hafa verið að takast á við ný verkefni í starfi á sl. tveimur árum. Starfsfólk á gististöðum og hjá bílaleigum telur sig síst hafa þörf fyrir símenntun. Um helmingur starfsmanna í ferðaþjónustu (49%) hefur ekki sótt símenntun á síðastliðnum tveimur árum sem enn frekar endurspeglar litla áherslu á símenntun í greininni.

Í rýnihópum var stóra spurningin af hálfu viðmælenda hver ætti að borga. Stjórnendur töldu oft ekki borga sig að fjárfesta í starfsmönnum t.d. með því að greiða fyrir nám vegna þess að það yki lýkur á að fólk hætti þar sem það verði samkeppnishæfara á vinnumarkaði. Í könnuninni kom þó fram að það eru fyrirtækin (stjórnendur) sem oftast greiða fyrir námskeiðspáttöku starfsfólks, þó svo að stjórnendur leggi litla áherslu á símenntun. Ferðaþjónustan þarf svo að spyrja sig, hvers vegna starfsfólk hætti eftir að það hefur farið í nám eða á námskeið? Vera má að því bjóðist eftir-sóknarverðara starf, hærri laun, annar vinnutími eða tækifæri til starfsþróunar. Ef svo er þá eru þetta vísbendingar til ferðaþjónustunnar að huga vel að þessum starfsaðstæðum í greininni.

Hvorki starfsfólk né fyrirtæki í ferðaþjónustu nýta sér sem skyldi starfsmenntasjóði stéttarféлага. Stærstur hluti svarenda, 66% segist alls ekki þekkja til starfsmenntasjóðanna eða frekar lítið. Hlutfall þeirra sem þekkja ekki eða lítið til sjóðanna er hæst hjá afþreyingarfyrirtækjum (79%). Ferðaskrifstofur og hópílafyrirtæki virðast þekkja

sjóðina best. Í rýnihópum kom skýrt fram að stjórnendur þekktu almennt ekki til starfsmenntasjóðanna.

Tímaskortur og ónógt framboð námskeiða koma helst í veg fyrir að starfsfólk í ferðaþjónustu sæki námskeið eða stundi nám. Einnig eru tímasetningar námskeiða oft óhentugar starfsfólki á landsbyggðinni. Stjórnendur sögðu þó vandamálið oft liggja í því að að þeir gæfu sér einfaldlega ekki tíma til símenntunar. Því er ljóst að auka má umræðu í greininni um mikilvægi sí- og endurmenntunar.

Ferðaþjónustan er í örur vexti og miklar breytingar að eiga sér stað á störfum starfsmanna. Í ljósi þess og almennt aukinnar áherslu á fræðslu- og símenntun, eða svo kallaðan lærdóm allt lífið (life-long learning) hjá einstaklingum og í atvinnulífni undanfarin ár má staðhæfa að fyrirtæki í ferðaþjónustu þurfi að huga betur að símenntun og þróun vinnuaflsins. Þar sem fá fyrirtæki hafa á að skipa starfsmannastjóra og enn síður fræðslustjóra má vera að málum sé best háttáð á sameiginlegum vettvangi. Skoða mætti grundvöll þess að koma upp stöðu fræðslustjóra ferðaþjónustunnar sem t.a.m. gæti verið verið staðsettur hjá Samtökum ferðaþjónustunnar. Finna þarf leiðir til að fjármagna slíkt starf, mögulega í samstarfi ríkis, stéttarfélaganna og samtaka atvinnurekenda. Einnig mætti koma upp símenntunarmiðstöð fyrir ferðaþjónustu sem hefði því hlutverki að gegna að þróa og byggja upp sérhæfð námskeið fyrir ferðaþjónustuna og auka framboð náms í alþjóðlegu samstarfi.

Ljóst er að fyrirtækin þurfa að marka sér hvert sína fræðslu- og símenntunarstefnu, setja kröfur um nám og ákveðna þekkingu við ráðningu og jafnframt gerast virkari þátttakendur í uppbyggingu námsframboðs. Samtök atvinnurekenda og stéttarfélag þurfa að skilgreina ferðaþjónustu sem markhóp starfsemi sinnar og fara í markvisst kynningarstarf á starfsemi starfsmenntasjóðanna.

2.7 Ímynd

Umræða um ímynd ferðaþjónustu í rýnihópum og viðtölum einkenndist nokkuð af því að árstíðasveiflan væri mjög mikil, greinin nyti ekki virðingar í samfélaginu, ferðaþjónusta byði ekki upp á heilsársstörf og hefði oft en ekki þróast sem aukagrein, til hliðar við aðra. Það var skoðun nokkurra viðmælenda að stjórnvöld líti jafnvel ferðaþjónustu ekki alvarlegum augum. Ímynd ferðaþjónustu virtist veik, innan hópanna sem rætt var við, það væru fá tækifæri til starfsþróunar, fyrirtækin smá og mörg frekar óspennandi. Fram kom að fólk sem hefði sérhæft ferðamálanám að baki hefði oft óraunhæfa sýn á greinina og áttaði sig ekki á árstíðasveiflum, vaktavinnu og launaumhverfi. Enda skapaði ferðaþjónustan helst lágláunuð þjónustustörf, sem henta konum vel og því sæki karlar síður í greinina.

Umræða í rýnihópum virðist endurspeglar lágt sjálfsmat starfsfólks í greininni. Störfin eru þó talin vera mjög skemmtileg en þættir eins og lág laun, sú staðreynd að þetta séu mest kvennastörf, einkennist af árstíðasveiflum, bjóði upp á óreglulegan og ófjölskylduvænan vinnutíma og smá og kannski óspennandi fyrirtæki virðast nokkuð ríkjandi. Þátttakendur í rýnihópum höfðu flestir langa starfsreynslu og voru sjálfir ánægðir í starfi svo þar er eins og umræðan endurspeglar almenningsálitið en ekki endilega þeirra eigin upplifun.

Í viðhorfskönnuninni sprettur hins vegar fram nokkuð jákvæðari mynd af greininni. Ímynd fyrirtækja í ferðaþjónustu fékk ágæta einkunn og starfsfólk hefur meira álit á stjórnun fyrirtækjanna. Hins vegar kemur fram að bæta má ímynd greinarinnar, þ.e.a.s. ferðaþjónustu í heild. Stærstur hluti (77%) þeirra sem eru í heilsársstörfum í greininni lítur á ferðaþjónustu sem sinn framtíðarstarfsvettvang. Þátttakendur í könnun telja að í framtíðinni þurfi að horfa til bættrar menntunar og þjálfunar, bæta samstarf í greininni og hækka lægstu launin. Einnig er skortur á hæfu vinnuafli vaxandi vandamál í ferðaþjónustu.

Umræða um laun spratt fram í rýnihópum og viðtölum án þess að stjórnendur rýnihópa spyrðu um þau sérstaklega. Fram kom mismunandi sýn á hvort laun væru lág eða há í ferðaþjónustu en konur töldu laun almennt lægri en karlmenn. Í viðhorfskönnun var svarendum boðið að svara spurningu um grunnlaun og stærstur hluti (70%) svaraði. Meira en helmingur svarenda er með laun undir 200.000 krónum svo ekki er hægt að segja að laun séu mjög há í ferðaþjónustu, þó svo að eingöngu sé miðað við fólk í heilsársstörfum. Lægstu launin eru á hótelum og gistiheimilum en hins vegar hæst hjá hópbílafyrirtækjum. Á ferðaskrifstofum er dreifingin hvað minnst.

Nokkuð ljóst er að huga þarf vandlega að því hvernig hægt er að skerpa ímynd greinarinnar meðal fólks í landinu til að geta nú og í framtíðinni laðað bæði menntað og metnaðarfullt fólk til starfa. Meðal þess sem horfa þarf til er að hækka lægstu launin því lág laun í ferðaþjónustu hafa áhrif á ímyndina og þar með einnig á valhlutfall við ráðningar. Einnig hafa þau áhrif á afstöðu fólks í landinu til greinarinnar og þ.m.t. hvort það velur að fara í nám á sviði ferðaþjónustu. Vaxandi skortur er á faglærðu fólki og þarf því að leita leiða til að fjölga fólki sem fer í nám. Aukið mat á raunfærni starfsfólks sem þegar starfar í greininni við inngöngu í nám getur t.a.m. aukið fjölda þeirra sem sækja í nám.

Einkenni ferðaþjónustu sem atvinnugreinar munu eflaust alltaf vera fyrir hendi, þ.e. árstíðabundnar sveiflur í eftirspurn og álagstímar á hefðbundnum frítíma á vinnu- markaði s.s. um helgar og á kvöldin. Þessi einkenni breytast ekki með aukinni menntun. Því má í raun gera ráð fyrir þessari sveiflu og að ferðaþjónustan skapi ekki nema ákveðinn fjölda heilsársstarfa. Þó þarf að reikna þennan fjölda starfa betur út og greina þannig hvort vægi greinarinnar í þjóðarbúskapnum sé ekki meira en nú er talið og þannig vekja frekari áhuga stjórnvalda á uppbyggingu hennar. Til að auka virðingu fyrir ferðaþjónustunni verður að leita leiða til að hækka laun. Einnig mætti auka virðinguna og arðsemina með aukinni stærðarhagkvæmni í rekstri fyrirtækjanna t.d. með samruna og samstarfi og stækkun fyrirtækjanna samfara aukinni eftirspurn.

2.8 Framtíðin

Í rýnihópum og viðtölum var rætt um hvaða hlutverki ferðaþjónusta muni gegna á Íslandi í framtíðinni. Til að mynda var spurt hvort Íslendingar hafi ákveðið að þeir vilji vera ferðaþjónustuþjóð og hver sé áhersla stjórnvalda á uppbyggingu atvinnugreinarinnar til lengri tíma lítið. Einnig var spurt hvernig eigi að ná jafnvægi milli uppbyggingar greinarinnar og burðarþols náttúru og samfélags.

Miðað við umræðu í hópunum er ferðaþjónustan ekki talin vera arðbær atvinnuvegur. Fyrirtækin eru smá, miklar sveiflur í rekstri og fagmennska lítil. Þar af leiðandi er greinin alls ekki í stakk búin til að taka á móti 800 þúsund eða jafnvel einni milljón



gesta eftir nokkur ár. Innviðir greinarinnar, hæfni vinnuafis og aðstaðan eru alls ekki talin nógu góð. Nefnt var að ekki væri einn ráðherra ferðamála starfandi, atvinnugreinin ætti ekki sérstakt ráðuneyti og stjórnvöld litu ekki á ferðaþjónustu sem alvöru atvinnugrein, sem væri þjóðarbúinu nauðsynleg eða mikilvæg. Þannig skorti margar grundvallarupplýsingar um greinina t.d. hvað störfín séu í raun mörg eða hver séu raunveruleg efnahagsleg áhrif ferðaþjónustunnar.

Framtíðarhorfur voru þó taldar góðar og spennandi tímar taldir vera framundan. Mörg ný störf væru að skapast t.d. á sviði tölvu- og upplýsingatækni í ferðaþjónustu, á sviði tekjustýringar og öryggismála, umhverfis-, gæða- og markaðsmála svo eitthvað sé nefnt. Millistjórnendum myndi væntanlega fjölga í framtíðinni og sérhæfing starfsmanna aukast samfara fjölgun ferðamanna og stækkun fyrirtækjanna. Til að auka fjölbærni vinnuafisins þarf þó að vekja áhuga fólks á greininni strax á framhaldsskólastigi og skapa skýr tengsl og tækifæri til að halda áfram námi yfir á háskólastigið fyrir þá sem hafa í því áhuga. Fulltrúar fyrirtækja töldu nauðsynlegt að efla mjög gæði leiðsagnar vegna aukins þrýstings tryggingarféлага og í ljósi aukinnar neytendaverndar. Því þyrfti m.a. að byggja upp sérhæfða menntun fyrir leiðsögumenn.

Önnur áskorun framtíðarinnar sem var nefnd var að auka skilning starfsmanna í ferðaþjónustu og þekkingu á menningarheimum ólíkum okkar og tungumálum fjarmarkaða. Rætt var um mögulegan flutning starfa úr landi þar sem staðsetning starfsmanna skipti minna máli vegna aukinnar tækniþróunar. Ferðaskrifstofur gætu því allt eins haft starfsmenn úti á mörkuðum erlendis og ekki síst ef erfitt væri að fá hæft fólk til starfa á Íslandi. Hjá afþreyingarfyrirtækjum, gisti- og veitingastöðum kom fram að æ algengara væri að flutt væri inn vinnuafli frá útlöndum, því ekki fáist Íslendingar í þessi störf. Hjá bílaleigum eru fyrirsjáanlegar miklar breytingar að því leyti að þær munu starfa meira á hefðbundnu sviði ferðaskipuleggjenda og upplýsingamiðlunar en áður. Störf á bílaleigum munu því krefjast fjölbæfara starfsfólks í framtíðinni en nú.

2.9 Inntak náms/námskeiða samantekt

Að lokum er hér sett fram samantekt á meginniðurstöðum hvað varðar þarfir og óskir um nám og námskeið í nánustu framtíð. Þessi listi er ekki tæmandi og er vísað í heildarniðurstöður rýnihópa, viðtala og viðhorfskönnunar til frekari upplýsinga.

- Bæta framboð sérhæfðs náms á framhaldsskólastigi, fagskólastigi og háskólastigi.
- Koma á virku og öflugum starfsnámi.
- Sérhæfð sí- og endurmenntun.
- Fjarnám.

Inntak og áherslur almenns námsframboðs:

- Viðskiptafræði/rekstur/stjórnun.
- Landafræði Íslands.
- Tungumál (enska, franska, kínverska, ítalska, kínverska, sænska).
- Samskipti-persónufærni (framsögn, tjáning, samskipti, þjónusta, samstarfshæfni, sjálfstæði o.fl).
- Erlendir menningarheimar.
- Gæðamál.
- Öryggismál.
- Umhverfismál.
- Nám er styrkir alþjóðleg tengsl.
- Aukin ökuréttindi – verði umfangsmeira nám.



- Hótelrekstur og stjórnun.
- Ráðstefnustjórnun og skipulagning.
- Upplýsingamiðlun og þekking á eigin umhverfi (nær-umhverfi) – staðarnám fyrir starfsfólk sem þó ætlar ekki í leiðsögumannanám/-starf.

Sértækar námsleiðir/námskeið

- Hagnýtt nám fyrir starfsfólk í framlínustörfum.
- Sölu-og markaðsmál.
- Tölvur og netið (Excel, Access, heimasíðugerð, E-ticketing).
- Íslenska fyrir útlendinga.
- Gæðamál og ferlavinna.
- Starfsmannastjórnun.
- Verkefnastjórnun.
- Leiðsögunám – sérhæft námsframboð (fjallamennska, skoðunaferðir á sjó, leiðsögn fyrir hestaferðir, gönguferðir á fjöllum og jökla, fljótasiglingar, sleðaferðir o.fl.).
- Réttindanám (aukin ökuréttindi, skipstjóraréttindi, vélstjóraréttindi, hásetaréttindi, tanningaréttindi, rútupróf o.fl).
- Sértek matargerðarnámskeið og þjónanámsskeið (kaffibarþjónanámsskeið, vinnámsskeið, austurlensk matargerð o.fl).
- Skyndihjálp.
- Björgunarnámsskeið.
- Sértek afþreying (golf, veiði o.fl).
- Aksturshæfni/sparakstur.

(Sjá einnig yfirlitsmyndir yfir niðurstöður þarfagreiningar í viðauka IV).

3. Niðurstöður úr rýnihópum og viðtölum

3.1 Staða menntunar

3.1.1 Hótel og gististaðir

Nokkuð mikil breidd er í menntun starfsfólks á íslenskum gististöðum. Í framlínustörfum er menntunarstigið nokkuð lágt en líklegra að starfsfólk sé með sértækari menntun í bakvinnslustörfum². Laun eru yfirleitt lægri í framlínustörfum og starfsfólk lítur oft ekki á framlínustörf sem framtíðarstörf. Þar sem um stórar árstíðabundnar sveiflur er að ræða er starfið nokkuð ótryggt og oft er um vaktavinnu að ræða. Stjórnendur telja því að starfsfólk sé ekki tilbúið til að eyða of miklum tíma í að mennta sig til þessara starfa.

Léleg arðsemi fyrirtækja er talin vera þeim fjötur um fót þar sem hvorki er hægt að mæta væntingum um hærri laun né setja fjármagn í þjálfun eða símenntun starfsfólks. Því er erfitt um vik fyrir stjórnendur að gera kröfur um menntun við ráðningar.

Á stærri gististöðum virðist þó meira um að sérmenntað fólk sé ráðið til starfa en í minni fyrirtækjum. Minni fyrirtækin eru oft fjölskyldufyrirtæki og í þeim er algengara að allir geri allt og fólk læri í starfi og af reynslu. Úti á landsbyggðinni er þó að verða til önnur kynslóð í fjölskyldufyrirtækjum þar sem unga fólkið kemur aftur heim og hefur þá oft í farteskinu menntun sem nýtist í fjölskyldufyrirtækinu. Í gestamóttökustörfum má einnig greina ákveðna kynslóðaskiptingu. Áður voru þar helst ráðnar miðaldra konur sem kunnu nokkur tungumál oft vegna búsetu erlendis eða reynslu úr öðrum störfum t.d. fyrrverandi flugfreyjur. Nú virðist frekar ráðið ungt og drífandi fólk. Það lítur þó yfirleitt ekki á gestamóttökustarfið sem sitt framtíðarstarf eins og miðaldra konur gerðu áður. Ungu fólkið er á leiðinni í önnur störf eða nám á öðrum sviðum, þar sem hægt er að fá hærri laun og betri vinnutíma.

Stjórnendur gististaða töldu sig ekki geta greitt mikið hærri laun fyrir þau störf sem eru í boði. Þegar vel menntað fólk sækir um störf eru væntingar þess um laun og frama oft meiri en fyrirtækin geta staðið undir. Einnig kom fram að vaxandi hlutfall starfsfólks er af erlendu bergi brotið og þá sérstaklega í herbergjaprifum. Oft talar stór hluti þeirra ekki íslensku og því er mikil krafa um enskukunnáttu starfsmanna, ekki bara til að geta átt samskipti við gesti heldur einnig við samstarfsfólk. Stjórnendur virðast nokkuð sammála um að þó svo að ekki séu gerðar miklar kröfur um menntun í ýmsum grunnstörfum á hótelum og gististöðum, þá sé þörfin fyrir menntun og þjálfun millistjórnenda eða verkstjórnenda að aukast.

- *Hjá okkur skiptist þetta náttúrulega í gestamóttöku og svo aftur herbergin eða þernurnar. Almenn [er] menntunarstatus frekar lágur í herbergjaprifum.*
- *Í þernunum engar kröfur, það er bara erfitt að fá fólk. Bara almennt erfitt að fá fólk í vinnu og sérstaklega í herna veitingadeild.*

² Störf í framlínu fela í sér bein samskipti við viðskiptavini. Með störfum í bakvinnslu er átt við úrvinnslu- stjórnunar og sérfræðistörf.

- ...Að tala um grunnframleiðslu, herbergin og inn- og útskráning gesta, þar er þjálfun sem fer meira fram í fyrirtækjunum sjálfum en ekki í skólakerfinu held ég.
- ...Held að það sé aðeins farið að þekkjast meðal stærri staðanna að það séu jafnvel þekkt dæmi að jafnvel ungt fólk úr fjölskyldunni sé komið heim og farið að stýra þessum stöðum. ...Oftast þó bara íslenska húsmóðirin og gestrisnin sem gildir.
- Mér finnst það frekar lágt [menntunarstigið]. Mér finnst að stjórnendum finnst að hægt sé að kenna þessi störf á nokkrum klukkutímum. Bara að sýna aðeins og þá kann fólk hlutina.
- Launin skipta þarna verulegu máli. Fólk er einfaldlega ekki tilbúið til að eyða of miklum tíma í menntun sem gefur ekki há laun og jafnvel ekki vinnu 12 mánuði ársins.
- ...Annars vegar verkstjórnin og þar þurfum við að geta búið til einstaklinga sem geta þjálfað aðra upp. En í hinum almennu og daglegu störfum er menntunarbörfin mjög lítil. Í rauninni rútínustörf sem þar þarf að vinna.
- Ég held að fæstir hafi metnað til að starfa áfram í hótélgeiranum og með meiri metnað að mennta sig til annarra starfa og leita að hærri launum. Er bara lágláunastétt. Bara staðreynd.
- ...Huggulegar konur sem vildu gjarnan vinna vaktavinnu í t.d. 50% starfi og litu á þetta sem mjög gott framtíðarstarf. En breyst í að vera svona kvikir ungir einstaklingar. ...Finnst gott að koma inn í tímabundna vaktavinnu en ekki tilbúnir að vinna vaktavinnu til framtíðar.
- Við erum að fá mjög óreynt fólk til starfa [Sumarhótel á landsbyggðinni]. Fáir með háskólamenntun. Myndi segja að menntun skipti ekki máli. ...Þá er þetta svona almenn reynsla og þegar maður kemur inn á þjónustuhlutann þá er þetta svona ...eftir því sem reynslan er meiri því betur nýtist það í bæði framkomu ...vinna með fólki, sem sagt samskipti. Ekki orða það sem þolinmæði en svona samskiptamáti.
- Við erum með erlenda starfsmenn í öllum deildum og sumir tala ekki íslensku nema að einhverju takmörkuðu leyti. Þannig að við getum sagt að flestir þurfa jú að vera tungumálafærir allavegana á ensku. Ekki bara gagnvart gestum fyrst og fremst en líka gagnvart starfsfólki.

3.1.2 Afþreying

Stjórnendur og starfsmenn í afþreyingarfyrirtækjum eru með mjög fjölbreyttan bakgrunn. Fæstir virðast þó vera menntaðir á sviði viðskiptafræða, ferðamálafræða eða í stjórnun, heldur koma þeir úr viðkomandi afþreyingargeira þ.e.a.s. hestaferðum, jöklaferðum, gönguferðum, hvalaskoðun, annars konar skoðunarferðum á sjó o.s.frv. Margir, bæði stjórnendur og starfsmenn, eru þó með leiðsögumenntun. Í afþreyingunni er lögð mikil áhersla á kunnáttu í tungumálum og eitthvað er um að starfsfólk hafi reynslu úr hjálparveitum eða umhverfi þar sem lögð er áhersla á þjálfun í útivist. Í raun er engin krafa gerð um ákveðna grunnmenntun í fyrirtækjum, heldur fyrst og fremst sóst eftir fólki sem hefur áhuga á starfi á fjöllum eða á viðkomandi afþreyingarsviði (hestar, göngur, fjallaklifur, flúðasiglingar, jöklar o.s.frv.)

Þörfin fer því eftir því á hvaða sviði afþreyingarfyrirtækin starfa. Stjórnendur fyrirtækja sem starfa í fjallamennsku, göngu- og jöklaferðum telja þó þörf á sérmenntun.

Þeir vilja byggja menntunina upp á sama hátt og á sambærilegum sviðum og gert er erlendis með sérhæfðum námskeiðum. Það er því fyrst og fremst leitað eftir fólki með sérmenntun á sviði leiðsagnar en síður fyrir skrifstofustörf eða önnur bakvinnslustörf. Menntun starfsfólks í framlínu (afgreiðslustörf) er talin einna minnst. Afþreyingarfyrirtækin eiga þó við þann sameiginlega vanda að glíma að erfitt er að finna menntaða leiðsögumenn sem hafa að auki sérþekkingu og reynslu á sérhæfðu sviði viðkomandi afþreyingar.

Öryggismál eru stjórnendum afþreyingarfyrirtækja ofarlega í huga. Öryggismálin snúast um að tryggja sem mest öryggi viðskiptavina og viðbrögð starfsfólks ef slys á sér stað. Skortur á sérmenntuðu fólki á sviði mjög sérhæfðrar afþreyingar á Íslandi veldur því hins vegar að í auknum mæli eru ráðnir sérmenntaðir útlendingar til að starfa við sérhæfða afþreyingu. Þessa einstaklinga skortir aftur á móti nauðsynlega þekkingu á Íslandi til að tryggja bestu gæði á sviði öryggismála. Aðgengi í greinina er nánast óheft þar sem hver sem eru getur hafið störf og sett upp fyrirtæki á sviði afþreyingar. Því skortir vinnureglur, reglugerðir og eftirlit með leyfum þeirra sem starfa við afþreyingu til að tryggja betur gæðin og öryggið.

- *...Og það verður bara að segjast eins og er að þessi vélsleðabransi á Íslandi, hann er nú eiginlega allt að því það hallærislegasta sem er í gangi, varðandi menntun og annað hjá starfsfólki.*
- *Okkur vantar fólk sem er með góða menntun en líka tilbúið fyrir vaktavinnu. En svo virðist sem vinnutíminn hrindi fólki frá.*
- *Ég hef mestar áhyggjur af þeim í þjónustuþættinum. Að aðilarnir sem ætla að vera að sinna ferðamanninum séu ekki að fá þessa fræðslu ...ekki nóg að tala tungumálið. Það þarf að skilja bakgrunn ferðamannsins ...og geta tekið vel á móti gestum.*
- *...Á skrifstofu, þar er ég nú ágætlega settur ...markaðsfræðing, ferðamálafræðing...*
- *...Svona varðandi viðskiptavinina þá er þjónustuhlutinn oft ansi neðarlega ...það vantar svona, einhverja meiri menntun, meiri kröfur á það.*

Spurt um hvort menntaðir einstaklingar skili sér út í atvinnulífið?

- *...Ef ég hefði fengið þessa spurningu fyrir svona þremur árum, þá hefði ég sagt nei, enda var ég þá oft ...að tala um ...að mér fannst við sem grein vera alltof lítið ...að hjálpa til við mótun ...þessa náms ...núna síðustu þrjú árin þá hefur þetta gjörbreyst.*
- *...Í júlí og ágúst ...fór launaskráin upp í 60 manns ...segir sig sjálf að það er auðvitað ákveðinn vandi að finna fólk ...höfum notað þó nokkuð mikið af leiðsögumönnum með próf úr Leiðsöguskólanum.*
- *...Sumir hafa verið með þetta gönguleiðsögunám, sem því miður hefur ekki verið kennt nema örsjaldan og fullnægir engan veginn þörf fyrirtækjanna sem eru í þessum bransa.*

3.1.3 Ferðaskrifstofur

Menntunarstig innan ferðaskrifstofa og ferðaskipuleggjenda hefur farið hækkandi á síðustu fimm til tíu árum og staða mála er því almennt talin ágæt í dag. Fólk með sérmenntun á sviði ferðamála skilar sér að einhverju leyti inn á ferðaskrifstofurnar, auk



Þess sem fólk með annars konar menntun (oft á háskólastigi) er ráðið þar til starfa.³ Fólki með leiðsögumenntun hefur einnig fjölgað á ferðaskrifstofum. Ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur hafa auk þess gert nokkuð af því að taka nema, annaðhvort í starfsnám í ferðaþjónustu eða fólk í annars konar námi. Almenn ánægja er með ráðningar nema.

Við ráðningar líta stjórnendur ekki svo á að sérmenntun á sviði ferðamála sé lykilatriði heldur vegi reynsla þyngra auk ýmissa annarra persónulegra einkenna og hæfni og þ.m.t. tungumálakunnáttu. Sumir þátttakenda sögðu ekki þörf á sérstakri menntun, störfín væru einföld og oft dygði að kunna nokkur tungumál og vera skipulagður í vinnubrögðum. Svo virðist sem helst sé óskað eftir fólki er hafi búið erlendis, með fjölbreytta tungumálakunnáttu og einhverja reynslu úr ferðaþjónustu.

Ferðaskrifstofurnar fá mikið af starfsumsóknnum og í ljósi þess má álykta að það þyki nokkuð eftirsóknarvert að starfa á þeim vettvangi ferðaþjónustunnar. Einnig virðast stærri ferðaskrifstofurnar eitthvað horfa til þess að skapa starfsþróunarferli sem hefst á því að fólk kemur inn sem namar eða í sumarstörf og slíkt starfsfólk nýtist mjög vel í heilsársstörf eftir að það hefur lokið námi.

Störf á ferðaskrifstofum eru að einnig breytast. Í stærri fyrirtækjum er sérhæfingin að aukast en í minni fyrirtækjum ganga enn allir í öll störf. Þrátt fyrir hækkandi menntunarstig töldu fulltrúar ferðaskrifstofa að almennt vantaði enn mikið upp á fagmennsku í ferðaþjónustu á Íslandi. Það væri hins vegar grundvallaratriði fyrir áframhaldandi vöxt í framtíðinni að efla fagmennsku og gæði og huga vel að hækkan menntunarstigs.

Staða menntunar

- *...Þetta hefur verið að þróast meira og meira í það að við erum að fá meira og meira fólk sem er sérmenntað ...flýtir fyrir ...þurfum ekki að segja þeim hvað double room er.*
- *...Hef valið mjög mikið fólk sem hefur haft leiðsögumenntunina, það hefur verið mjög góður grunnur ...í sambandi við þessi störf innan ferðaskrifstofunnar ...fólk hefur skilning á því sem það er að fást við ...og náttúrulega málakunnáttu.*
- *...Reynt að hafa fjölbreytta flóru ...hjá okkur er fólk sem hefur litla eða enga menntun en hefur bara unnið í bransanum mjög lengi.*
- *Það hefur líka aukist hjá okkur að það sé fólk úr ferðamálastólunum hér, eða héðan og að utan líka ...mikil breyting þar á ...orðið alveg 50% allavega, ef ekki meira.*
- *...Og já svo er að aukast að fólk er að koma úr Leiðsöguskólanum, við erum að ráða meira og meira fólk úr Leiðsöguskólanum.*
- *...Bara ein af mínu liði, sem ekki hefur lokið neinu námi, sem hefur bara lokið hefðbundnu, sem sagt, stúdentsprófi og ekkert bætt við sig.*
- *Það hefur reynst ágætlega svona í gegnum tíðina að finna fólk, sem hefur góða grunnmenntun, sérstaklega á sviði tungumála en jafnvel ekki þekkingu eða nám í ferðageiranum og eru svo hreinlega bara skóluð upp.*

³ Markaðsfræði, viðskiptafræði, iðnrekstrarfræði, félagsfræði, menntun erlendis frá úr sérhæfðum ferðamálastólum.



- ...Maður þarfnast ekki að fá svo sérstaka menntun í því ...Ég meina að vinna á ferðaskrifstofu byggist á því að vera skipulagður, að kunna eitt eða tvö tungumál og fleiri og einhvern veginn að vera bara með góða menntun, almennt.
- Við reynum að nálgast þau í menntó eins og MK og reynum að hafa þau í þrjú, fjögur ár hjá okkur ...Nokkrar stelpur sem eru að klára núna. Háskóla Íslands, tvær þar...
- En þetta er orðið líka, svolítið að þróast eins og erlendis. Við reynum að velja góða krakka sem eru í námi sko og síðan eru þeir hjá okkur, kannski sem sumarkrakkar í þrjú, fjögur ár...

Spurt um hvort menntaðir einstaklingar skili sér út í atvinnulífið?

- Já, það eru alltaf um 30-40 umsóknir sem koma bara sjálfkrafa inn.
- Mér finnst ég vera að fá kannski eina umsókn á viku eða 10 daga fresti frá einhverjum, sem hefur, sem bara sendir einhverjar upplýsingar um sig, leitar sér að vinnu í bransanum.
- Við erum samt hætt að auglýsa, við erum með svo mikið ...við nenum ekki að auglýsa sko.
- Reynolds vegur meira en menntun.
- ...B.Sc. er kannski ekki of metnaðfullt en þetta starf krefst kannski ekki svo mikils.
- Eðli málsins samkvæmt nægir oft ekki þessi ferðamálafræði sko. Leitum eftir fólki sem hefur annars skonar reynslu í sambandi við tungumálin, akademískt nám og leiðsögunám eða dvalið lengi erlendis.
- ...Það er mjög mikið náttúrulega í utanlandsdeildinni hjá okkur frá ferðamálafræðingum, mjög margir ...en fáar í innanlandsdeildinni, sem hafa verið í ferðamálafræðingum ...koma kannski frekar úr Háskólanum...
- ...Ég myndi segja að fólk sem hefur komið með umsókn til okkar var kannski einhvern veginn of menntað, miðað við þau störf og laun sem hægt er að bjóða. Því það er vandamálið, þetta er atvinnugrein, sem að er ekki mjög arðbær í sjálfu sér og erfitt að fá mjög há laun.
- Ég hef verið með fólk sem hefur gert sér mjög miklar væntingar um sjálft sig og fundist það vera, getað sigrað heiminn en svona í raun og veru hefur það átt mjög langt í land með að geta skilið svona basics í þessu
- Vantar þó rosalega mikið fólk sem hefur menntun í markaðs- og sölumálum.

3.1.4 Bílaleigur

Starfsfólk á bílaleigum hefur mjög fjölbreyttan menntunarlegan bakgrunn. Bifvéla-virkjar sinna viðhaldi á bílum og innkaupum og búa yfir tækniþekkingu á því sviði. Það er talinn mikill kostur ef þessir starfsmenn eru með meirapróf en þess er þó almennt ekki krafist. Um þrif á bílumsér starfsfólk sem ekki er með neina sértæka menntun. Oft eru ráðnir ungir krakkar í þessi störf. Á flestum bílaleigum er einnig gert ráð fyrir að allt starfsfólk hlaupi í þrif þegar þörf er á.

Í stærri fyrirtækjum er í auknum mæli ráðið starfsfólk í skrifstofu- og stjórnunarstörf með viðskipta- og/eða markaðsfræði eða sértæka sérmenntun á sviði ferðamála. Sérhæfing starfa er þó greinilega meiri í stærri fyrirtækjum en í smærri fyrirtækjum eru

allir í öllu. Minni fyrirtæki virðast einnig fremur úthýsa verkefnum sem krefjast sérfræðimenntunar á háskólastigi.

Stjórnendur á bílaleigum telja menntun ekki vera forgangsmatiði við ráðningar og á það sérstaklega við um smærri fyrirtækin. Stjórnendur töldu það þó æskilegt að hafa sem mest menntað starfsfólk. En hér ber þó hæst kröfu um tungumálakunnáttu og við ráðningar virðist horft til þess að byggja upp breidd í starfsliðinu á sviði tungumála. Háskólamenntun væri fyrir sum störf of mikil menntun, þar sem störfin væru einföld og fá tækifæri til þróunar í starfi eða að að fá að takast á við ný verkefni.

- *Við náttúrulega erum með bifvélavirkja í bílana, við erum með tvo aðila sem eru lærðir í business, þá aðallega varðandi sölu- og markaðsmál og jú varðandi fjármál. Síðan erum við með einn aðila sem er alinn upp í þessum geira, kann í rauninni assgoti mikið, nánast allt sem viðkemur, fyrir utan bókhald og slíkt.*
- *Stúdentspróf. Ég var með eina sem var mjög góð sem var hérna smurbrauðsdama og svo voru þetta stúdentar og svo vorum við náttúrulega, alltaf háskólanámið var orðið ódýrara þannig að það kom meira úr háskólanum.*
- *Og við erum með hér hjá okkur bæði menntað og ómenntað fólk, í þessum sölumálum. Og þetta menntaða fólk kemur úr háskólanum, úr ferðamálafræðum eða eitthvað slíkt. Og hérna hafa staðið sig ágætlega. Finnst þær kannski oft of menntaðar miðað við hvað starfið gerir fyrir þær.*
- *...Og ég er náttúrulega einn af þeim sem er **mjög lítið menntaður** en hérna, nema kannski bara [i] lífsins skóla.*
- *Svona í þessum rekstri þá eru ákveðin sko störf sem eru nauðsynleg, það er bifvélavirki sem er lífsnauðsynlegt að hafa, allt muligt gæi með bíla. ...Svo ertu með þessa tölvuþekkingu sem þarf að vera til staðar líka og er alltaf að aukast og það er búið að vera hægt að kaupa hana.*
- *Við höfum reynt að raða því þannig að það sé nokkur tungumálabreidd. Þannig erum við með í dag, eina stúlku sem að kann **spænsku**, og aðra sem talar **þýsku**. Það tala auðvitað allir **ensku** og svoleiðis. Og sú sem kemur í sumarkann **ítölsku**.*
- *...Við erum svona í fyrsta sinn að fara út úr þessu umhverfi þar sem allir eru í öllu, það er mjög óhollt, það bara gengur ekki til lengdar.*
- *En það sem ég hef fundið fyrir núna upp á síðkastið og kannski meir og meir, það er að þú getur ráðið fólk yfir sumarið í afleysingar og útaf þessari viðbót sem kemur hjá okkur þá og nánast krakka nánast, eða unglinga frá skólum og svona, en grunnhópurinn, grunnfólkið sem við erum með, ég hef fundið meira og meira fyrir því að það er, virðist vera mikið atriði að þeir séu með svolitla menntun.*
- *...Það er ekki gagnfræðingurinn, þó að þú getir lent á finu fólki, að það er eins og vanti stundum svona smá skilning og út á hvað þetta gengur, þetta er ekki bara bill inn og bill út og þrifa hann.*
- *Hvaða menntun? Það er eiginlega nánast, hefur ekki skipt neinu máli sko, hvort að menn eru iðnmenntaðir eða hvað sko, menn hafa bara unnið eftir einhverjum, reynslan líka, unnið á stað og verið í einhvern tíma þannig að þú ert komin með vissa reynslu að baki, bara auðveldara að setja fólk í starf.*

- *...En að taka sko 18, 20 ára eða 22 ára mann eða konu inn í djobbið sem hefur ekki svona einhverja menntun að baki, það tekur lengri tíma og svona, skilningurinn stundum ekki alveg á öllum þessum hlutum, það er svona sem ég hef fundið fyrir. Þetta er alveg rétt, þú kemur með manneskju með einhverja menntun, þá er ákveðin skynsemi búið að berja í þau, þú veist að ákveðin geta er til staðar. ...Með unga krakka, þá vantar oft eitthvað sko meiri þroski.*
- *...Annað hvort þurfum við nokkurn veginn að byggja upp þekkinguna innan frá, innan fyrirtækisins eða kaupa hana og svona, það má segja kannski að meginhlutinn af sérþekkingu sé keyptur að, útaf eiginlega smæðinni sko.*

3.1.5 Hópbílar

Menntun bílstjóra hópferðabíla virðist einskorðast við meirapróf, rútupróf og ýmsa iðnmenntun. Bílstjórar sem hafa fyrst og fremst sinnt þungaflutningum eru þó taldir henta síður sem bílstjórar með farþega þar sem gera þarf kröfur um samskiptafærni.

Stjórnendur hópbílafyrirtækja telja nokkuð mikilvægt að auka menntun bílstjóra til samræmis við hækkandi menntunarstig í öðrum greinum ferðaþjónustu (ferðaskrifstofur). Starfið sem slíkt krefst þó fyrst og fremst þekkingar á bílum, akstri og akstursaðstæðum. Samt sem áður kom einnig fram að þekking og hæfni á öðrum sviðum s.s. samskiptahæfni sé mikilvæg bílstjórum sem sinna akstri með fólk. Auka megi færni bílstjóra í samskiptum við farþega, samstarfsfólk og söluaðila. Hér má spyrja hvort horfa þurfi til þjálfunar í samskiptafærni til rútuprófs og hvort byggja þurfi upp sérhæfð námskeið fyrir þennan hóp í samskiptum og þjónustu.

Miklar árstíðasveiflur í greininni gera fyrirtækjunum erfitt um vik að skapa framtíðar- og heilsársstörf fyrir bílstjóra. Því er mikilvægt fyrir hópbílafyrirtæki að leitast við að byggja upp önnur viðskipti yfir vetrartímann til dæmis í skólaakstri.

Stöðu menntunar í skrifstofustörfum svipar um margt til þróunar hjá ferðaskrifstofum. Þeim fer fjölgandi sem hafa sérmenntun á sviði ferðamála eða annars konar menntun og þá jafnvel á háskólastigi. Nokkur ásókn virðist í störf á skrifstofur hópbílafyrirtækja og í þau störf sækir í auknum mæli fólk sem er með sérmenntun á sviði ferðamála.

- *...Þá koma þeir náttúrulega með meirapróf. Og margir þeirra eru líka með iðnmenntun.*
- *...Sóst eftir því gjarnan að hafa menn með iðnmenntun, ef það er, sérstaklega ef það er tengt bílum.*
- *Meiraprófið er ágætt, ágætis menntun og allt það en það er ekkert meira sko ...en það er alveg á hreinu að almenn staða menntunar bílstjóra er ekki, ekki góð.*
- *...Hef fundið fyrir alveg gríðarlegri breytingu eins og með skrifstofufólk og bara menntun almennt meðal starfsfólks sem vill vinna í ferðaþjónustu. Þetta hefur breyst alveg gríðarlega bara á fimm, sex árum.*

Spurt um bakgrunn einstaklinga sem sækja um starf

- *Og hefur ekkert keyrt rútu, hefur bara keyrt vörubíl eða trukka. Seturðu svoleiðis mann upp í rútu? Hann getur keyrt, það er ekki vandamálið en hann hefur ekkert í sér, sem þarf til að flytja fólk.*
- *Við auglýstum eftir þremur starfsmönnum um daginn, fékk yfir 300 umsóknir. ...Hellingurinn af þessu fólki var háskólamenntað, með gríðarlega menntun í ferðaþjónustu, eða sem sagt fyrir ferðaþjónustu, vantaði kannski svolítið upp á reynsluna ...líka fólk náttúrulega yfirmenntað.*
- *Það er eins og það hafi breyst hjá ungu fólki í dag, að fólkið sér ferðaþjónustu sem sko mögulegan framtíðarvinnustað ...ekkert mörg ár síðan fólk leit á ferðaþjónustu sem hobby ...ekki svona alvöru vinnu. Þú ættir að taka kennarapróf, verða kennari eða eitthvað, síðan gætirðu sko farið og verið í ferðaþjónustunni eitthvað á sumrin, bara af því að það væri svo gaman.*

Spurt hvort stjórnendur fyrirtækjanna séu lítið menntaðir sjálfir?

- *Auðvitað er það. Og ég er náttúrulega einn af þeim sem er mjög lítið menntaður en hérna, nema kannski bara lífsins skóli.*

Rætt um framboð á starfsfólki

- *...Hér var miklu verra ástand á vinnumarkaðnum þegar virkjað var í Hrauneyjum og Sultartanga og jafnvel í Blöndu á sínum tíma. ...Nú setur fólk fyrir sig að fara austur á firði. Sem betur fer...*
- *Auðvitað alltaf þessi fasti kjarni ...en árstíðasveiflan mjög mikil þannig að við [erum] í raun og veru með mjög fáa fastráðna bílstjóra ...Ég ætla ekkert að fara að endurmennta þá. Tiltölulega fáir í heildinni sem eru fastir bílstjórar. Svo ertu alltaf með nýja og nýja menn hvert sumar, svona að einhverju leyti.*

3.1.6 Veitingastaðir

Þrátt fyrir að til sé iðnnám á sviði framreiðslu og matreiðslu hefur þeim fækkað sem sækja í það nám. Þetta á sérstaklega við um framreiðsluna sem nýtur minni virðingar en matreiðslan. Faglærðu starfsfólki fer því fækkandi á sama tíma og ferðamannastraumur fer stöðugt vaxandi. Á sama tíma fer erlendu fólki sem sækir um störf í framreiðslu fjölgandi.

Atvinnurekendur byggja því í auknum mæli á ófaglærðu vinnuafli og stór hluti ungs fólks sem starfar á veitingastöðum er ófaglærður. Úti á landsbyggðinni er jafnvel enn erfiðara að fá faglært fólk til starfa en á höfuðborgarsvæðinu, sérstaklega meistara. Því er ekki hægt að taka nema, þó svo þeir sækir um. Þátttakendur í rýnihópi töldu störf á veitingastöðum ekki aðlaðandi vegna lágra launa og ófjölskylduvæns vinnutíma. Viðmælendur töldu að leita mætti leiða til dæmis með því að innleiða árangurs tengingu launa [þjónustulaun] starfsfólks í framreiðslu á svipaðan máta og Norðmenn hafa gert.

- *En þetta er þróun sem er búin að vera lengi. Ég held ég hafi varað við þessu 1982 fyrst. Árið 2000 hættum við að finna faglærða menn til að sinna þessum aukna ferðamannastraumi inn í landið. Þetta eru yfirleitt láglounastörf og þess vegna er það erfitt.*
- *Ungt fólk fyrst og fremst. Þetta eru grunnskólanemar fyrst og fremst. Svo hefur ég verið með töluvert af stúdentum og háskólanema svolítið ...sumarfólkið*



byggist nú á þessu. Er þó með kokk á mínum snærum yfir sumarið og viðloðandi líka yfir veturinn og allt árið.

- Nei, ekki með lærða þjóna og alls ekki yfir veturinn þar sem ekkert er fengið með því. Hef þó fengið þjón. Sem sagt oft, einu sinni á sumri og oft verið með námskeið fyrir starfsfólkið.
- Nei, hef ekki verið með lærðan þjón að staðaldri.
- Hluti af þessu líka að það vantar þjónustutengd laun. Norðmenn tóku upp föst laun og svo var hvetjandi kerfi. Við höfum verið að hugsa um það hérna og ég veit um einn félagi minn sem er hérna rétt fyrir utan bæinn sem breytti þessu í hvetjandi kerfi og það eru allir að passa hver upp á annan og það fá allir 13. mánuðinn og það eru allir ánægðir.
- Það sýnir sig á meilum sem maður er að fá, við erum að fá meil frá fullt af fólki sem vill koma og vinna í smá tíma. Stúlkur frá Póllandi og einhverjir stúdentar sem vilja vinna í örfáa mánuði. Við vorum með erlenda konu í þjónustu hjá okkur og hún er að þjóna Íslendingum og hún talar ekki íslensku og þá verður nánast allt vitlaust.
- Þegar við vorum í þessu hérna í gamla daga þá höfðum við metnað til þess að selja vegna þess að það kom svolítið [i]okkar buddu í leiðinni.
- Í dag eru þetta svo miklar reddingar. Fólk hefur svo takmarkaðan tíma, allir eru að vinna á fleiri en einum stað. Það hefur borið minna á þessu í matreiðslunni og það held ég að sé vegna þess að klúbbur matreiðslumeistara hefur lagt mikið á það að markaðssetja fagið sem spennandi.
- Við höfum rætt mikið um agaleysi í þessu starfi bæði í kokkinum og þjónunum. Ég kalla það agaleysi þegar maður getur meldað sig út hálf tíma áður en hann á að koma í vinnuna.
- Og allir sem eru meistarar. Við megum ekki hafa nema tvo nema og húsinn þurfa að hafa þetta mikið af sveinum til að geta haft þetta mikið af nemum.
- Við getum ekki ekki tekið nema í matreiðslu því það er erfitt að fá meistarara út á land. Það er fullt af matreiðslunemum búið að sækja um hjá okkur. Við getum bara ekki tekið við þeim.

3.2 Framboð menntunar

3.2.1 Hótel og gististaðir

Stjórnendur á gististöðum þekktu framboð menntunar á sviði ferðamála misvel og umræðan var því nokkuð mótsagnakennd. Fram kom að núverandi námsframboð skilaði sér ekki í menntun starfsfólks á gististöðum og miðaðist fyrst og fremst við störf á ferðaskrifstofum. Launin og starfsumhverfið (vaktavinna, árstíðasveiflur) hefðu í för með sér að menntaðfólk sækti einfaldlega ekki um þau störf sem væru í boði á hótélum og gististöðum. Í umræðu um framboð menntunar og hvers konar nám þyrfti að vera í boði kom þó fram að kynna mætti betur framboð menntunar í atvinnugreininni.

Rætt var um framboð náms á mismunandi skólastigum. Þátttakendur töldu að byrja þyrfti fyrr að laða fólk í greinina eða strax á framhaldsskólastiginu. Síðan þyrfti að mynda skarpa samfellu allt frá framhaldsskóla og með starfsreynslu á vinnustöðum yfir á háskólastigið. Auka þyrfti samstarf skólanna (framhaldsskóla og háskóla) við atvinnugreinina svo námsframboð tæki mið af þörfum hennar og þess fólks sem þar starfar. Einnig þyrfti að auka samstarf við skólana um mat á störfum starfsfólks til eininga í námi. Þannig væri hægt að fá starfsfólk með litla menntun til að bæta við sig námi.

Umræðan sneri fyrst og fremst að framlínustörfum og framboði náms á framhaldsskólastigi. Svo virtist sem stjórnendur teldu núverandi framboð síður henta starfsfólki í bakvinnslustörfum, þ.e. við afgreiðslu, bókanir, sölu og ýmis stjórnunarstörf. Núverandi námsframboð á háskólastigi virðist heldur ekki skila starfsfólki í þau störf.

Helst virðist vanta heildstæða, atvinnugreinatengda, rekstrar- og stjórnunarlega nálgun fyrir millistjórnendur. Talið var að slíkt nám þyrfti að vera á háskólastigi. Hlutverk framhaldsskólans væri hins vegar mikilvægt við uppbyggingu almennrar þekkingar hjá framlínufólki og yngra fólki sem hygði á störf í ferðaþjónustu. Fram kom að lítið framboð væri af styttri námskeiðum bæði fyrir almenna starfsmenn og stjórnendur. Einnig að koma þyrfti á sterkari vettvangi til tengslamyndunar innan greinarinnar⁴.

- *Get ekki sagt að það sé viðtækt framboð. En fer eftir því hvað maður skilgreinir sem ferðaþjónustu. Já veitingapakinn ágætlega staddur og allt í föstum skorðum þar varðandi menntun. ...Verið núna að bjóða upp á námskeið í herbergjaprifum sem er ágætt. Það er ekkert varðandi gistisviðið, bara þetta almenna ferðamálanám.*
- *...Almenn menntun eigi að vera á framhaldsskólastigi en menntun hins vegar á verkstjórnarstiginu eigi að vera á háskólastigi. Engin spurning um það. Þá er maður að nota framhaldsskólann sem og nota störf til að hjálfa fólk líka og nota framhaldsskólann til að veita þessa almennu þekkingu og störf til að þroska einstaklingana áfram. Og þau eru þá komin með visst forskot inn í háskólasamfélagið til að sérhæfa sig í þeim störfum og í raun þessari grein.*
- *Alveg sammála því, allavega fyrir stærri einingarnar.*

⁴ Nánar er rætt um þetta í kafla um Símenntun.

- ...Þegar komið á þann level að stjórna öðrum, þá þarf það að fara fram á háskólastigi.

Spurt hvort fólk með ferðamálanám að baki sæki um

- Ég hef aldrei séð það.
- Nei, ég segi það sama. Hvar eru allir þessir ferðamálafræðingar?
- Nei, hefur hist þannig á að við höfum lítið verið að ráða síðustu tvö ár. Mesta starfsmannaveltan hjá þeim sem vinna á nóttunni. Þú færð þetta fólk heldur ekki til að fara í almenn störf.
- Frekar lítið ...þó blandað erlendis frá og innanlands ...tek fyrst fólkið með reynslu og svo menntun ...vildum taka það besta en stundum er ekki hægt að velja [vísað í að umsækjendur vilji ekki starfa úti á landsbyggðinni þar sem erfitt er að fá heilsársstarf].
- ...Hér í skólum þyrfti að kenna meira ...að minnsta kosti námskeið um hvernig á að þrifa rétt. Til að fólki líði vel í svona starfi þarf allavega að hafa stutt námskeið... Ungt fólk þrífur varla heima hjá sér. Einnig að læra að verða efficient.
- Flestir sammála um að þjónustustigið á Íslandi er ekki mjög hátt. Við fáum það bara til baka til okkar vegna þess að við menntum fólkið ekki nóg. Okkur finnst það örugglega bara ekkert mál að fara t.d. að þjóna á veitingahúsi, án þess að vera búin að læra. Þetta reddast bara og við kunnum þetta bara, án þess að hafa einhverja menntun.
- Gallinn við þessi námskeið [Endurmenntun HÍ o.fl.] einu sinni í viku í þrjá mánuði. En það er kannski þetta með skipulagið að námskeiðin henta sveitamönnum ekki mjög vel. Það er líka hluti að menn vilja ekki fara á námskeið. Ef það væri hægt að keyra þetta á tveimur dögum. Þá...

Spurt um hver eigi að sjá um að skipuleggja námskeið.

- Tvíþætt. Vil hafa námskeið heima til að koma sínum skilaboðum á framfæri en líka námskeið utanhúss til að hitta aðra og miðla af reynslu sinni og hlusta á aðra ...koma á sambandi milli einstaklinga [átt við milli starfsfólks og stjórnenda á gististöðum].
- Ég sakna þess að [það] vantar að koma á meiri tengingu á milli, t.d. bara á milli hótelsstjórnenda.
- Það vantar líka svona námskeið fyrir hótelsstjórnendur þar sem er bara verið að fríska upp á okkur. Segja okkur hvað hinir eru að gera og þeir segja okkur hvað við erum að gera. Og eins og xx benti á þá er sambandið milli ferðaskrifstofa og hótela alveg ótrúlega fátæklegt. Hefur skilað sér í töpuðum arði allra.
- Mjög gott hjá Ferðaþjónustu bænda, komið á föstum námskeiðum í tengslum við aðalfundi og uppskeruhátið. Þá er boðið upp á að fólk geti hist. Einnig er boðið upp á ferðir ...fór til Lapplands í haust.

3.2.2 Afþreying

Almennt má segja að núverandi framboð menntunar á sviði ferðamála á Íslandi skili sér ekki inn í fyrirtæki sem starfa á sviði afþreyingar. Undantekning frá þessu er leiðsögunámið. Þó skortir sérhæfðara framboð á sviði leiðsagnar. Kröfur um sérhæfð réttindi á sviði leiðsagnar eru að aukast og mjög líklegt er að þau aukist enn í

fram tíðinni. Einnig þyrfti að huga að skipulagi og skólastigi leiðsögunáms en það er nú á framhaldsskólastigi.

Þarfir fyrirtækja á sviði afþreyingar fyrir menntun og þjálfun eru mjög mismunandi eftir tegund afþreyingar. Sérhæfing og þekking á tilteknu sviði afþreyingar er aðalatriði og þar greinir fyrirtækin helst á um hvað á að kenna. Þörf fyrir almenna þekkingu er þó í grundvallaratriðum sameiginleg hvað snertir þjónustu við gesti, samskipti við birgja, rekstur, bókanir, sölu og markaðsmál.

Fram kom að æskilegt væri að auka tengsl atvinnulífs og þeirra skóla sem byðu nám á sviði ferðamála. Slíkt mætti til að mynda gera með auknu starfsnámi. Stjórnendur töldu sig tilbúna til að taka við nemum í starfsnám en sögðust ekki þekkja af eigin raun hvaða kröfur yrðu gerðar til þeirra ef þeir fengju nema.

Fram kom að vegna skorts á sérhæfðu námi og námskeiðum sem hentaði afþreyingar-fyrirtækjum væru stærra fyrirtæki farin að huga að því að þróa sjálf með sér námsframboð með það í huga að setja upp í fyrirtækjaskóla. Ef af því yrði myndi viðkomandi fyrirtæki hins vegar leita leiða til að það nám yrði síðar metið inn í framhaldsskóla. Það væri mjög aðkallandi að starfsfólk í framlínu fengi fræðslu og menntun þar sem oft væri um að ræða ungt fólk sem ekki hefði lokið framhaldsskóla.

Þátttakendur voru beðnir um að nefna þá þekkingu og hæfni sem þeir töldu að starfsfólk í afþreyingu (framlínufólk og starfsfólk í bakvinnslu) þyrfti að byggja yfir. Eftirfarandi atriði voru nefnd:

- Skyndihjálp.
- Tungumál (hér var sérstaklega nefnd franska).
- Þekking eða reynsla af útivist.
- Persónulegir eiginleikar – þjónustulund – þjónustusamskipti – að geta talað við fólk.
- Leiðsögn og þekking á landinu.
- Sérmenntun á sviði fjallamennsku – fjallaleiðsögn.
- Meirapróf (þótti mikill kostur).
- Kunna góða ferðamennsku.
- Geta veitt upplýsingar .
- Hafa þekkingu á öryggismálum.
- Þekking og færni í sölu.
- Mismunandi menningarheimar.
- Gæðamál.

Í umræðunni kom skýrt fram að kröfur um sérhæfða þekkingu og sérhæfð réttindi á sviði útivistar munu aukast í framtíðinni. Ekki verði hjá því komist að taka upp sérhæfðara leiðsögunám á Íslandi en nú er í boði og þar þurfi að horfa til alþjóðlegra staðla. Meðal mikilvægra þátta í framtíðinni eru eftirfarandi:

- Leiðsögunám – sérhæfðari námsleiðir.
- Skipstjóraréttindi.
- Vélstjóraréttindi.
- Hásetaréttindi.
- Tanningaréttindi.
- Gestamóttökunám.
- Tölvuþekking.
- Einhvers konar staðarnámskeið fyrir starfandi fólk í fyrirtækjum sem ekki ætlar í leiðsögunám.

- ...Leiðsögunámskeið eða staðarnámskeið eða eitthvað ... þyrfti að vera eins í öllum þessu litlu afþreyingarfyrirtækjum ...geta verið með jarðfræði og ýmislegt ...Sem svona leiðsögumenn eru kannski meira að velta fyrir sér heldur en einhverjir fjallagaurar.
- Okkar helstu viðskiptalönd eru með alþjóðlegan standard fyrir fjallamennskuna ...UAGM eða fjallaleiðsögn, náttúrulega ekki til, engin svoleiðis réttindi til á Íslandi og við þurfum ...í æ ríkari mæli að horfa á þá menntun.
- Ég held að það verði ekki þannig að Leiðsöguskólinn, sko, þessi eini geti nokkurn tímann dekkad þetta svið.
- ...En það er mjög einfalt að taka upp þessi kerfi ...mjög einfalt að segja að til þess að geta orðið svona leiðsögumaður, þá þarftu að hafa þetta þarna frá Bretlandi eða frá Kanada ...þar með ertu svona guide ...kannski að því tilskildu að þú hafir tekið kjarnann í leiðsögunáminu.
- Ég held að ef við skoðum leiðsögunámið í dag ...þetta var mikið af ungu fólki, sem fór í þetta nám en núna ...það vantar yngra fólk í námið og af hverju er það?
- ...Og það er góð spurning ...hvort þessir viðamiklu kjarnar, sem eru heil önn í Leiðsöguskólanum, hvort að það sé orðið raunhæft eða ekki sko.
- ...Er framtíð fyrir þennan general leiðsögumann?
- ...Sjáum það ekki alveg í formlega skólakerfinu ...áherslan hefur verið [á] að búa til stjórnendur og skipuleggjendur.
- ...Er ekki hægt að samræma allt þetta nám ...fyrir okkur í greininni ...hlýtur ... að standa okkur ...fyrir þrifum. Við þurfum kannski að ráða okkur manneskju ...og við þurfum að setja okkur inn í námskrá hvers einasta skóla.

Spurt var um tengsl atvinnulífs og skóla

- ...Vorum alltaf í mjög góðu samstarfi, fengum alltaf alla guida sem útskrifuðust ...komið til okkar ...og búið að vera ofsalega gott fyrir okkur, vonandi fyrir þá líka, að við höfum svona aðeins getað kennt þeim hvernig á að koma með hópa.
- En mætti varpa fram þeirri spurningu hvort greinin ætti sjálf að reka svona skóla.
- ...Nám á háskólastigi, leiðsögn og svo höfum við Ferðmálaskólann í Kópavogi ...en maður hefur alltof mikið á tilfinningunni að allur þessi pakki sé of laustengdur atvinnugreininni.
- ...Þetta verður að byggjast algjörlega upp í samvinnu við atvinnugreinina ...einhver ákveðinn grunnkjarni sem þú þarft að fara í.
- ...Erum búin að leggja það fyrir að fá að setja upp námskrá ...fá einingar til stúdentsprófs.

Rætt um fyrirkomulag leiðsögunámsins

- ...Komum einmitt að, svona smá skrýtnum krók í kerfinu, þú getur farið í svæðisleiðsögunám þótt þú sért ekki leiðsögumaður.
- Kostar ekki alveg það sama í þessu svæðis ...Ég var einu sinni að spá í að fara í þetta ...kostaði nú eiginlega hátt í það sama og að fara bara í leiðsögumannánám.
- Bara skoðun eins manns, en ég hefði viljað sjá sko kjarnann í leiðsögunám ...þrengri ...og að það verði allir ...að fara í þann kjarna ...og ekki verði gerð krafa um tungumál.

- *...Menn hafa leyft sér, og alveg yfirlýst ...að gera meiri kröfur í ensku heldur en í hinum tungumálunum vegna þess að það er meira framboð af fólki ...algjörlega horft framhjá því hvort fólk hafi aðra persónulega hæfileika sem eru hentugir til leiðsagnar.*
- *...Þetta er eitthvað svona fyrir mér grundvallaratriði, fólk á að klára leiðsöguskólann á sínu tungumáli, eins og það gerir í öðrum löndum og síðan á það að bæta við sig tungumálum.*

Spurt um á hvaða skólastigi leiðsögunám ætti að vera

- *...Þeim finnst að þetta þurfi að vera á háskólastigi ...en til þess ...þarf að krefjast svo miklu þarna inn ...*
- *...Hvort þetta á að tilheyra menntaskólunum eða á háskólastigi eða hvað sem er, ég held að þetta sé bara hvorugt ...háskólanám er náttúrulega akademískt nám og gengur út á rannsóknir ...við þurfum í rauninni eitthvað sérskólaform.*

3.2.3 Ferðaskrifstofur

Stjórnendum á ferðaskrifstofum finnst að gæði þess náms sem nú er fyrir hendi séu mjög mismunandi. Einnig finnst þeim ekki nóg framboð af fólki og þar nefndu þau sérstaklega leiðsögumenn. Á sama tíma kemur fram að stjórnendur fá mikið af umsóknum frá fólki sem hefur lokið námi á sviði ferðamála. Helst virðist þó skorta fólk með sértæka tungumálþekkingu t.d. frönsku, ítölsku og einnig japönsku og kínversku. Einnig kom fram að of lítið væri gert af því að grennslast fyrir um hver þörf fyrirtækjanna væri og of lítil tengsl milli atvinnulífs og skóla. Stjórnendur á ferðaskrifstofum töldu sig jafnframt ekki þekkja nógu vel framboð náms á Íslandi sem bendir til þess að styrkja þurfi töluvert tengsl skóla og atvinnulífs.

Fulltrúar ferðaskrifstofa telja að það sé of mikið framboð náms og af skólum sem leiða ekki til neins ákveðins prófs eða tengjast öðrum skólastigum. Það er ekki heldur neinn ákveðinn farvegur eða beinn vegur frá námi til starfs, því starfsheiti og störf í ferðaþjónustu eru víðfem og oft ekki nákvæmlega skilgreind. Marka má af umræðu í hópnum að nám á sviði ferðamála ætti að vera starfstengdara. Sumir viðmælendur sögðust þó nú þegar leita eftir krökkum í framhaldsskóla. Stytting náms til stúdentsprófs er talin hafa áhrif á framboð nemenda í sumarstörf.

Rætt var um hver eigi að bera ábyrgð á þjálfun, menntun og fræðslu í ferðaþjónustu. Þátttakendur bentu á Samtök ferðaþjónustunnar, Ferðamálaráðs Íslands og aðra opinbera aðila. Stjórnendur á ferðaskrifstofum virtust ekki telja að hér hefðu þeir sjálfir hlutverki að gegna heldur kvörðuðu þeir frekar yfir seinagangi og litlum framförum hvað snerti framboð náms og námskeiða.

Í rýnihópi og í viðtölum voru þátttakendur beðnir um að nefna þá **þekkingu** og **hæfni** sem þeir töldu að starfsfólk á ferðaskrifstofum þyrfti að búa yfir. Þeir nefndu eftirfarandi:

- Tungumál (sérstaklega nefnd franska en einnig að almennt er reynt að hafa breidd í tungumálþekkingu á vinnustöðum).
- Markaðsmál.
- Leiðsögumenntun (þekking á landinu, reynsla af samskiptum við ferðamenn af ákveðnum markaðssvæðum).
- Samskiptahæfni (mannleg samskipti, þjónustusamskipti)

- Þjónustulund
- Persónufærni (framkoma, samskipti, aðlögunarhæfni).
- Tjáning og framkoma (geta t.d. haldið ræður eða flutt erindi)
- Fundarstjórnun, fundarritun.
- Leita eftir fjölhæfum starfskröftum. Störfín eru ekki einhæf svo oft þarf maður að ganga í manns stað.

Um framboð námskeiða og það sem talið var að starfsfólk þyrfti að kunna kom eftirfarandi fram:

- Námskeið um erlenda menningarheima og ný markaðssvæði.
 - Námskeið um virðisaukaskatt (hefur verið haldið og það var almenn ánægja með það) og rekstrartengd námskeið (þá frekar fyrir almenna starfsmenn frekar en stjórnendur).
 - Þekkja landið (tekið dæmi af einstaklingum sem koma úr námi á sviði ferðamála en vita svo jafnvel ekki hvar Stykkishólmur er).
 - Framsetning og túlkun gagna.
 - Töflugerð og myndvinnsla.
 - Tölvur og internetþekking.
- *Þegar ég var í námi ...tvennt ...mjög praktískt ...að gera tilboð ...og svo ...búa til leiðarlýsingu, reikna kílómetrana og ákveða stoppin ...*
 - *...Eins og Dale Carnegie. Það finnst mér vanta inn í skólakerfið því ferðapjónusta snýst um að vinna með fólki sko. ...Mikilvægt að fólki sé kennt að koma fram. ...Furðulegt að fólk komi úr háskóla og geti ekki staðið upp og sett fram hugsanir sínar. ...Alltaf allavega nauðsynlegt að kenna fólki að lesa tvisvar það sem það er að gera. Ég meina, það eru örugglega um 20% reikninga sem við fáum, aldrei réttir ...þeirrandi þegar það er komið hásumar og það er aldrei rétt verð og ekki það sem búið er að semja um ...fólk fer ekki nóg í smáatriðin.*

Rætt um menntun leiðsögumanna

- *Ég held að í sambandi við menntun, sé mikilvægt að athugaskoða hvernig þessi prófpassi með einhverjum standörðum í Evrópu.*
- *Ég meina, sá sem er með ...[leiðsögumannapróf erlendis frá], ekkert mál að vera með þannig fólk á fjöllum hér. Þetta er fólk sem er búið að fá góða þjálfun ...það er þá meira vandamál að finna fólk með frönsku á skrifstofuna.*
- *En það þyrfti þá kannski að hugsa um að þetta fólk sem er að vinna hér og er með menntun frá heimalandi sínu sem er sambærilegt við leiðsögumannapróf hér ...hvort þau geti fengið ...einhver réttindi ...þú ferð t.d. í nám í Evrópu og þú færð ...próf, Euro ...viðurkennt á Íslandi.*
- *...Það er verið að byggja ný hótél ...kaupa nýjar rútur og það eru einhverjir veitingastaðir að opna ...en þessi hópur sem innritar sig í Leiðsöguskólann, hann hefur ekkert stækkað ...einhverjir 50 manns og svo detta einhverjir út og það eru einhverjir 20-30 sem útskrifast.*
- *...Vöxturinn þarna [í leiðsögunámi] er ekki í neinu samræmi við sko greinina.*
- *...EKKI heppilegt sem heilsársstarf [leiðsögustarfið] fyrir fjölskyldufólk, því ef þú ert komin í vetrarharkið þá eru þetta bara helgar, mikil helgarvinna og fólk endist stutt í því.*

Rætt um framboð á hæfu starfsfólki

- *...Hausverkur á hverju ári ...það vantar bara fólk hér.*

- *Ég myndi segja að það sem er erfiðast á Íslandi líka er að ef maður fær nýja manneskju til sín, ég allavega hugsa þannig ...er bara hversu lengi verður þessi manneskja hér? Það er svo mikill hreyfanleiki, held ég.*
- *Ísland er sérstakt land að því leyti miðað við mörg önnur Evrópulönd að hér er lítið atvinnuleysi og fólk er oft að skipta um starf ...þótt einhver útskrifist ...núna með leiðsögumannapróf, þá er engin trygging fyrir því að hann verði fararstjóri eftir 6-7 ár.*
- *...Í öðrum löndum, þá er meiri trygging, því það er erfiðara að finna vinnu.*
- *Við reynum að velja sem sé góða krakka sem eru í námi sko og síðan eru þeir hjá okkur kannski sem sumarkrakkur í þrjú, fjögur ár.*

Spurt um fyrirkomulag náms á sviði ferðaþjónustu

- *Okkur fannst of mikið af skólum, sem leiddu ekki til neins eins og Ferðamálastofu Flugleiða og Ferðamálastofu Íslands og svo kominn Hótel- og matvælastofuinn og svo Menntaskólinn í Kópavogi.*
- *Svo er náttúrulega mismunandi hvernig þetta nám er, erum við að tala um Kópavog, Háskólann, það eru allskonar skólar.*
- *...Mér finnst bara að ég, maður er alltaf eitthvað að tuða þegar við erum að tala um SAF, mér finnst þetta bara vera saumaklúbbur sem er ekkert að virka, þannig að ég geri mér eiginlega ekkert miklar vonir um að það komi eitthvað þaðan. Eins og þetta er í dag.*
- *Virkar ekki SAF ennþá best fyrir veitinga- og gistihúsaþingarnar? Ég allavega gafst upp á að taka virkan þátt þarna.*
- *Hagsmunasamtök sem hafa svona breitt svið geta aldrei virkað af neinu viti ...Þegar taka á á einu máli, þá rekst það alltaf á hagsmuni einhvers annars innan fylkingarinnar, þannig að þetta verða alltaf einhverjar málamiðlanir.*
- *Mér finnst að það ætti að vera SAF [Spurt er um hver ætti að standa fyrir námskeiðum].*
- *Já, eða þessar stofnanir sem eru náttúrulega að mennta fólkið...*

3.2.4 Bílaleigur

Stjórnendur á bílaleigum höfðu mjög mismikla þekkingu á framboði náms á sviði ferðamála á Íslandi. Einstaklingar sem hafa sótt sér sérmenntun á sviði ferðamála koma enda síður til starfa á bílaleigum. Það getur verið vegna þess að nefndur sjái bílaleigur ekki fyrir sér sem starfsvettvangur í ferðaþjónustu. Einnig að stjórnendur bílaleiga þekki ekki námsframboðið og sækist þar af leiðandi ekki eftir starfskröftum með slíka menntun. Menntunarstaða stjórnenda er einnig misjöfn en stjórnendur stærri fyrirtækja eru þó yfirleitt með háskólamenntun.

Ef horft er á störfin og hvers konar þekking og hæfni þarf að vera fyrir hendi nefndu þátttakendur skrifstofu- og stjórnunarstörf, unnið væri með kaup og rekstur á bílum, sölu- og markaðsmál, samskipti, tölvumál, þjónustu, fjármál, öryggismál (sérstaklega vísað í slysin og hættur á vegum) og þjónustu við erlenda gesti og þá væri tungumálaþekking mikilvæg. Sérstaklega var minnst á ensku, frönsku, þýsku og ítölsku.

Rætt var um hvort þeir teldu starfsnám vera fyrirkomulag sem myndi henta á bílaleigum og þátttakendur töldu svo geta verið og starfsnám gæti einnig verið góð

leið til að nemendur myndu fyrr átta sig á eðli starfanna, vinnutíma, árstíðasveiflum og öðru sem segja má að einkenni ferðabjónustu sem atvinnugrein.

- *...Lærir náttúrulega mest bara í djúpu lauginni, það er bara málið. En auðvitað náttúrulega kannski ekki eins og best verður á kosið [vísað í að starfsfólk á bílaleigum hafi fæst sérmenntun á sviði ferðamála].*
- *...Annað sem ég vil nefna í þessu, það er hérna, mikið skort á það, og það eru tungumálin. Við vorum farin að gera það markvisst ...að þeir sem höfðu tungumálakunnáttu, þeir höfðu forgang í sumarstörf sérstaklega og loksins þegar við fengum almennilegan franskan, sem talaði frönsku, í vinnu, það léttir svo ofsalega á öllu, þetta varð svo auðveldara ...maður sá þörfina fyrir þessa tungumálakunnáttu.*
- *...Yfirleitt í sölnunni þá bjargarðu þér alltaf á ensku, allir kunnar úti sem þú þarft að semja við eru enskumælandi, þetta alþjóðlega businessmál.*
- *...Þegar þú ert að afhenda bílinn, það hefur sko komið bersýnilega í ljós hjá okkur að franskan og spánskan líka sem er nauðsynleg hreinlega bara í þessu ... Í fyrsta lagi þá eiga þeir til að slá fyrir sig bara að þeir skilji ekki, sérstaklega þegar kemur að því að borga eitthvað.*
- *Líka að vera með pappírana á þessum tungumálum, skilmálana, þýsku, frönsku, þú átt þetta, það hjálpar til.*
- *Það er náttúrulega, til dæmis varðandi enskuna, það er ekki nóg að geta talað hana, þú þarft að geta skrifað hana mjög vel.*
- *Ég þekki Ferðamálaskóla Flugleiða, ég veit um þessa menntunarbrot þarna í MK, ég veit ekki hvað kemur út úr henni. Tökum bara Flugleiðadæmið, það er náttúrulega sérhannað bara að sitja fyrir framan tölvu og kunna á Amadeus, það hentar mér ekki neitt.*

Spurt hvort umsóknir berist frá fólki sem lokið hefur ferðamálanámi

- *Mjög sjaldan. ...En þessar stelpur vildu alltaf helst sitja fyrir framan og bóka í Amadeus, en ekkert endilega Hertz og bílaleigudæmi.*
- *Einu sinni hef ég auglýst og ég réð engan af þeim.*
- *Þú gerir ekki eins og ég, spyr bara, á ég barn í þetta [hlátur].*
- *Alveg frá því að þau fóru að tala, um leið og þau tóku upp símann og vissu ekki alveg hvaða tungumál var talað, þá var farið að segja just a minute [ráðið úr fjölskyldunni - börn viðkomandi].*
- *Launin eru lág og fólk sem er menntaðir ferðafræðingar, eða hvað þetta heitir allt saman sem við hérna vitum bara alls ekki nægilega um, þessir stjórnendur vita ekkert um þetta nám.*
- *Ég veit ekki einu sinni hvað þeir eru að kenna þarna upp í háskóla og hvað þá heldur Kópavogi og ég, hérna í Kópavoginum myndi ég nú bara hafa vissar áhyggjur af vegna þess að þetta er á einhverju menntaskólastigi. Og hérna, ég bara hef ekkert orku í að fá hérna krakka ...þegar þú kemur hér inn ertu strax kominn í aktion.*
- *Hins vegar er ég með stúdenta hér, það er snögg og klárt fólk og stendur sig vel.*

Rætt um fyrirkomulag náms og viðhorf til starfsnáms

- *Það er öllum hollt á einhverjum tímapunkti að staldra við í sínu námi og bara hollt, segjum ef þú ferð úr ferðamálanámi eftir segjum tvo vetur og ferð síðan í*

starfsnám, kannski eitt sumar eða hálf ár og síðan áttu að ljúka, það er bara hollt.

- *Eftir ár, eða what ever, þá taki einhver að sér að ráða þetta fólk í 3 mánuði eða 6 mánuði og það kynnist þessu og þá getur fólk tekið ákvörðun, er þetta ég?*
- *Fólk verður líka að hafa getu og þroska til að taka fólk í starfsnám. Það eru bara alls ekki allir sem hafa það.*
- *Vandamál iðnnámsins sé það að mynd þess sé ekki góð og að þeir sem fari í iðnnám séu þeir sem komast ekki í stúdentspróf.*
- *...Það náttúrulega er að koma út í atvinnulífið fólk sem er búíð að vera á bókina kannski til 23 ára aldurs jafnvel sko, það tekur bara langan tíma að komast inn í starf [er að vísa í litla starfsreynslu ungs fólks í dag].*

3.2.5 Hópbílar

Framboð náms fyrir bílstjóra einkennist fyrst og fremst af því að þeir þurfa að hafa aukin ökuréttindi (meirapróf) og einnig rútupróf. Önnur formleg menntun virðist ekki fyrir hendi. Fulltrúar í rýnihópi og viðtali töldu hins vegar að störfin krefðust mun meiri og annarskonar þekkingar sem bæði snýr að aksturshæfni, öryggismálum, þjónustuþáttum og samskiptum við bæði farþega og leiðsögumenn.

Aksturshæfni lýtur t.d. að sparakstri og aksturslagi almennt. Öryggismál snúa að þekkingu á vegum, veðurfari og skyndihjálpi. Þjónustan og samskiptin fela í sér þörf fyrir tungumálaþekkingu (nefna spænsku, ensku, ítölsku, japönsku, kínversku) og samskiptum við leiðsögumenn. Hvað snertir skrifstofustörf eru það þekking á almennum skrifstofustörfum, markaðs- og sölumálum og tölvuþekking sem mest þörf er á.

Miðað við ofangreint má telja að auka þyrfti fjölbreytni náms í öskuskólum þannig að menntun bílstjóra væri byggð á breiðari grunni og væri víðtækari. Þannig gætu þeir sem hyggja á starf í ferðaþjónustu, strax aukið sérþekkingu sína í ferðaþjónustu og aukið verðmæti sitt sem starfsfólk. Fram kom að auka þyrfti framboð fjarnáms fyrir bílstjóra.

- *Austurlandamálin öll sömul, þar er alveg geysilega mikil þörf, já síðan eru að koma lönd eins og Spánn og Ítalía svona sterkar inn og japanska og kínverska.*
- *Það hlýtur að vera hægt að stunda fjarnám 90% í öllu því sem bóklegt er.*
- *Vantar meira minni og styttri endurmenntarunarnámskeið t.d. Asíumarkað, fræðast um Kína, menningu og aðferðafræði í löndunum.*
- *Ferðamálastólurinn í Kópavogi. Við höfum tekið marga nemendur þaðan í starfsþjálfun inn á skrifstofu. Nokkra, kannski ekki marga [spurt um HA, HÍ og Hóla og viðmælandi kannaðist ekki við skólana né nemendur þaðan].*
- *Þetta hefur breyst alveg gríðarlega mikið, bæði Menntaskólinn í Kópavogi er búinn að þróa alveg gríðarlega gott nám í kringum ferðaþjónustuna, Ferðamálastólurinn Íslands upp á Höfða, nú Háskóli Íslands. Það er einna helst með leiðsögumennina sem að vantar svona, ja veit ekki hvort ég á að segja samkeppni, en það vantar sko meiri fjölda því að þar komast að allt of fáir.*

Rætt um menntun leiðsögumanna

- *...Meira svæðisbundin leiðsögn, fá styttri námskeið fyrir sumarfólk ...skólinn mætti útskrifa fleiri...*
- *...Eins og það sé valið inn fólk í námi, sem er að horfa á þetta sem hobbý en ekki atvinnu.*
- *Vantar ...að krakkar í menntaskóla sjái bara, hérna þarna er fag sem geta bara farið í og gert að minni vinnu, mínu framtíðarstarfi [Leiðsögunámið].*

Rætt um fyrirkomulag náms

- *Það hlýtur að vera hægt að stunda fjarnám 90% í öllu því sem að bóklegt er. að er líka hægt að vera með akstur og aksturstengda þætti að hluta til myndrænt [einstaklingur af landsbyggðinni].*
- *Menn sem eru kannski með hópa, koma inn á hótél kannski klukkan fimm, sex á daginn, hvað gera þeir um kvöldið? Þetta er orðið svo breytt, þetta er að breytast svo rosalega mikið. Margir eru með sína fartölvu og bara [Vísað til þess að bílstjóri geti stundað sitt fjarnám að kvöldi eftir ferðalag með hóp yfir daginn].*
- *Þetta var komið vel á veg með að koma þessu í fjarnám. Fjölbrautarskólinn á Selfossi var bara á þröskuldinum að taka þetta inn hjá sér. En þá komu bara, ljótt að segja það, þá komu bara öflugir málsvarar Ökuskólans í Reykjavík og rústuðu þessu.*

3.2.6 Veitingastaðir

Fyrirkomulag samningsbundins iðnnáms var meginumræðuefnið þegar rætt var um framboð náms á sviði veitingastaða. Nokkuð skiptar skoðanir voru um besta fyrirkomulag námsins. Þó voru þátttakendur nokkuð sammála um að Hótel- og matvælskólinn væri of lítið áberandi eftir að hann var innlimaður í framhaldsskólakerfið og því skapaðist ekki nægilega sterk ímynd og virðing tengd faginu sem slíku.

Sátt virðist ríkja um nýjar útfærslur í náminu (A og B leiðir) meðal veitingafólks en þó er talin þörf á enn styttra námi fyrir suma ófaglærða hópa (C leið) þ.e. að fólk, sem nú þegar er í starfi, geti sótt námskeið sem síðan eru metin inn í skólann, þegar og ef viðkomandi vill halda áfram í námi. Á sama tíma mætti meta starfsreynslu inn í skólann (metin raunfærni starfsmanna). Einnig þarf að huga sérstaklega að erlendu vinnuafla í framlínustörfum sem ekki talar íslensku.

Samningur hjá meistara á veitingastað er forsenda þess að fólk geti hafið nám í matreiðslu eða framreiðslu. Bent var á að því þyrfti að breyta vegna þess að krafan um námssamning er hindrun fyrir marga sem myndu hefja nám að öðrum kosti. Æskilegra væri að þeir sem áhuga hefðu færu fyrst í námið. Starfsnámi væri jafnvel betur fyrir komið hjá skólanum sem hefði milligöngu um að koma nemendum á samning. Almennt séð virðist sem þurfi að vinna meira í að markaðssetja og skapa sterkari ímynd um starf framreiðslu- og matreiðslufólks, en þó mun meira um framreiðslustarfið. Einnig var sett fram hugmynd um að þeir sem væru í samningsbundnu iðnnámi ættu að hafa kost á að stunda nám á báðum námsbrautum (framreiðslu og matreiðslu) á sama tíma.

Lýst var yfir vissum áhyggjum af þróun Hótel- og matvælskólans. Skortur á samskiptum við atvinnulífið þ.e. af hálfu kennara og stjórnenda var sérstaklega nefndur. Einnig



var nefnt að svo virtist sem lítil áhersla væri lögð á samstarf við aðrar menntastofnanir og fagfélög erlendis af hálfu skólans og þannig væri skólinn og nemendur ekki upp-
spretta nýjunga og nýsköpunar í greininni. Fram kom að Hótel- og matvælkólinn
hefði átt við fjárhagslega örðugleika að stríða sl. ár sem hér gæti haft áhrif en einnig
var bent á að að kennarar og stjórnendur skólans yrðu að huga meira að þessum þætti.

Rætt um fyrirkomulag samningsbundna iðnnámsins og framboð af starfsfólki

- *Ég held að það væri miklu sniðugra að þetta fer bara upp í skólann og þú ert bara allan tímann í skólanum, síðan ertu bara sendur til xxx í einhverja 2-3 mánuði eða til annarra viðurkenndra staða. Þú ert bara sendur þangað í einhvern x tíma, en þú ert alltaf í skólanum fyrst og fremst.*
- *En nú er þetta verra fyrir landsbyggðina, fólk sem ekki býr austur á xx það getur ekki farið á samning hjá okkur. Þá þarf að fara að skaffa því húsnæði og annað.*
- *Þess vegna er betra að þetta sé bara skólinn ...getur líka sent þér fólk yfir sumarmánuðina.*
- *Ég vil taka fram að ég er alfarið á móti þessu. Ég lít svo á að allavegana hvað varðar matreiðsluna að sá standard sem við erum með af matreiðslumönnum í dag felst í því hvernig skólasystemið hefur verið byggt upp. Ég veit til dæmis í Noregi, afföllin af þeim sem eru að koma út úr skólanum þau eru rosaleg. Fólk fer í einhvern skóla í eitt og hálf tveimur árum, fer út á vinnumarkaðinn í eitt ár og sést svo aldrei meir. Það er að eyða 2-3 árum af ævi sinni í vitleysu.*
- *Nei, svo er líka annað að eins og í matreiðslunni, það eru ekki til peningar. Sveinsprófsnefndunum hefur stundum verið boðið báðum þar upp eftir til þess að tala við nemendur og þá hafa þeir gert verkefni en nú eru ekki til aurar til þess að gera þetta.*
- *Ég held að þetta sé að komast í ákveðinn farveg með þetta A og B nám. Ef viðkomandi einstaklingur getur bara byrjað og tekið eitt skref í einu og ákveðið svo hvort hann vill halda áfram í starfinu. Það eru ekki allir sem byrja sem vilja halda áfram.*
- *Það er eitt held ég sem geti gerst sem menn eru svolítið hræddir við í þessu A og B námi. Það er að úr A náminu komi bara stjórnendur og B-ið verði bara vinnuhestar. Ég held það þróist út í það.*
- *Ég sæi fyrir mér einhvers konar námskeið fyrir fólk sem vill starfa við framleiðslustörf sem hlutastarf. Ég held að B námið sé of langt. Þá er ég að tala um stelpur frá kannski 25-40 ára. Við höfum verið með stutt námskeið ...í svona 1-2 daga en fólk stoppar svo stutt þannig að þetta gagnast takmarkað [á við að ef fólk tekur námskeið innan skólakerfisins, sem það getur fengið metið síðar, sé það hvati til að halda áfram í starfi].*
- *Við getum ekki tekið nema í matreiðslu því það er erfitt að fá meistara út á land. Það er fullt af matreiðslunemum búið að sækja um hjá okkur. Við getum bara ekki tekið við þeim. Við vonum að þetta fari að breytast, maður hefur heyrt eitthvað af því.*
- *Við erum að koma með ákveðnar tillögur þar sem við hugsum okkur það að fólk sem er búið að vera við framleiðslustarf, það hefur tækifæri til þess að taka svokallað stöðupróf eftir að hafa unnið hjá faglærðu fólki í svo og svo langan tíma. Við ætlum að gefa þessu fólki tækifæri til þess að fá styttingu, opna þar af leiðandi einhverjar dyr fyrir einhverja. Fólk sem búið er að vinna*

lengi við starfið en er ekki með réttindi. Þegar það fær réttindin færist það upp um launaflokk. Við höldum að þetta sé eitthvað sem gæti hjálpað okkur í framtíðinni [hér er verið að vísa til styttingar á námi fyrir þá sem hafa starfað lengi í greininni og umræðu í nefnd á vegum Menntamálaráðuneytisins].

Spurt hvort viðkomandi myndi vilja sjá námskeið sem hluta af framboði náms í Hótel- og matvæðaskólanum eða skipulagt af öðrum aðilum

- *Já, ég held það. Þannig að þetta sé smá viðurkenning sem þú færð og getir jafnvel haldið áfram í námi eftir þetta ...og þegar fólk sækir um vinnu þá geti það sýnt fram á eitthvert smá próf.*
- *Já, þessi námskeið ætti að vera frítt. Matvís ætti að sjá um þetta.*
- *Ég held nú að Matvís myndi aldrei ganga að þessu því þetta er komið inn í atvinnugeirann.*

Rætt um Hótel- og matvæðaskólann

- *Ég lít á Hótel- og matvæðaskólann í dag sem krónur og aura. Áður fyrr þegar þetta var inni á Hótel Esju, þá var það kennarinn, skólastjórinn og þetta lið sem var þarna inni í skólanum sem kom fólki í gegnum skólann.*
- *...En ef ég kem aftur að skólanum þá verður þetta aldrei gott fyrr en skólinn verður gerður að sjálfstæðri einingu með atvinnurekendum og hinum og þetta verður gert allt, allt öðruvísi bara eins og erlendis. Það þarf að stytta þetta. Við erum að taka próf núna í framreiðslunni og það hefur versnað, vegna þess að staðirnir úti á vinnumarkaðnum eru líka að versna. Það eru færri meistarar til að sinna þessu og annað.*
- *Menn voru að rífast um hver mætti gera hvað sko. En Friðrik gamli skólastjóri sagði alltaf að menn væru að ganga inn í einn skóla og svo ertu bara í framreiðslu og matreiðslu og einhverju öðru og svo útskrifastu punktur. Þetta er gert í Sviss og víðar. Þannig að þú ert að bursta skóna og þú ert að gera þetta og svo ræður þú sjálfur hvar þú lendir.*
- *Ég myndi vilja að það kæmi fram að mér finnst að skólinn sé búinn að loka sig svolítið frá atvinnugreininni. Þeir eru ekki í tengingu við okkur. Nú bara tala ég fyrir hönd matreiðslunnar. Ég er alltaf erlendis á þingum og fundum og það eru ekki nema þrjár vikur síðan ég kom frá Möltu þar sem var fundur allra forseta af þessum 34 löndum í Evrópu. Helmingurinn af þessu fólki er að vinna við skólagöngu og í skólakerfinu. Astæðan fyrir því að það vill vera með í þessu félagsstarfi er til að þróa sjálfan mig og heyra hvað aðrir eru að gera og fá meiri tengingu við hvað er að ske í bransanum almennt í heiminum.*
- *Ég held að skólinn sé ekki nógu sexy.*
- *Þú færð ekkert fleiri nemendur í þessi nám nema að markaðssetja þetta öðruvísi. Þú sérð bara eins og með þennan strákkjána úti í Bretlandi sko, hann er að breyta öllum mótuneytunum og annað, hann kemur bara á mótörhjól og talar við Tony Blair og breytir öllu [vísar til Jamie Olivers – sjónvarpskokks í Bretlandi] ...við þurfum kannski einhvern svona einstakling hér á landi sem breytir ímyndinni.*

Samstarf atvinnulífs og skóla

- *Af því að við vorum að tala um skólann þá ætla ég að koma að því hvernig þeir hafa í raun lokað sig inni. Ég kemst alltaf að sömu niðurstöðu, þetta snýst um krónur og aura. Nú stendur Klúbbur Matreiðslumeistara fyrir Matreiðslumaður ársins á hverju ári. Við erum alltaf í sýningunni Matur 2002*

og 2004 og allt þetta og þá er það aldrei neitt vandamál. Vandamálið eru árin sem sýningin er ekki haldin, þá ætluðum við að vera í Hótel- og matvælasjólanum. Við vorum þar einu sinni. Það kostaði okkur að fara inn í Hótel- og matvælasjólan 500 þúsund fyrir tvo daga sem við þurftum að borga. ...Við fórum til Akureyrar í næsta skipti, héldum litla sýningu sem á komu 100 manns. Vitið þið hvað komu margir núna? Það komu 5000 manns. Verkmenntaskólinn á Akureyri lítur á þetta sem þvilika auglýsingu.

- ...Ég veit til þess að menn hafa boðist til þess að halda þarna gestafyrirlestra [í hótél- og matvælasjólanum] og slíkt en þeim er bara ekki hleypt inn.
- Þegar þetta var sérskóli þá fannst mér viðhorf til skólans annað ...þetta var fagskóli. Þetta var rekið sem séreining. ...Ég held að skólinn einangri sig sjálfur.
- ...Það er enginn sem hefur faktískt eftirlit með kennurunum. Það spyr enginn hvað þeir eru að kenna. Ef þú ert að útskrifast eftir fjögur ár og getur ekki einu sinni gert almennilegar snittur með kampavíni þá áttu að fara að gera eitthvað annað.
- Sviðið þarf að breytast og menn sem eru að kenna þarna níu til fimm, þeir þurfa að vera öflugri og ferskari og í meiri tengslum við atvinnulífið.
- Núna eru sveinspróf og skólapróf haldin sameiginlega. Þetta hefur verið smá vandamál, sérstaklega eftir að við fórum upp í MK.
- Atvinnulífið og skólinn verða að vinna saman. Annars verður þetta aldrei gott. Það verður heldur engin framþróun. Auðvitað verða allir að geta tekið kritik. Það er enginn að skella skuldinni á neinn.
- Skólamennirnir ættu auðvitað að heimsækja staðina. Þetta er bara starf og við þurfum öll að fá gagnrýni. Ef maður hættir að gagnrýna sjálfan sig þá á maður bara að panta erfidrykkju.

3.3 Einkenni starfa í ferðapjónustu

3.3.1 Hótel og gististaðir

Á stærri hótelum eru störfin nokkuð vel skilgreind. Það eru störf í gestamóttöku, á herbergjum (þernur), störf í sölu- og markaðsdeildum, ráðstefnuþjónustu og jafnvel í veitingasal. Stjórnunarlög eru hins vegar fá og því síður tækifæri til mikillar hækkunar í launum eða tilfærslu í starfi. Störf úti á landsbyggðinni eru fjölbreyttari og meira um að starfsfólk gangi í öll störf. Stjórnunarstörf eru þó færri úti á landi og í stærri fyrirtækjum er t.d. markaðsmálum, gæðamálum og starfsmannamálum stýrt meira og minna frá höfuðstöðvum í Reykjavík.

Óreglulegur vinnutími, vaktavinna og vinna um helgar einkennir störfin, sérstaklega í gestamóttöku. Einnig er unnið við ræstingar og þríf á vöktum. Það eru einna helst störf á skrifstofum, við bókanir, sölu- og markaðsmál sem eru unnin á venjulegum dagvinnutíma. Umsækjendur um störf átta sig margir hverjir ekki á þessum einkennum starfanna og búast við betri vinnutíma og hærri launum.

- *Ef hótelið er lítið er í raun enginn yfir ...þá er bara skipting milli eldhúss, veitingahúss og svo herbergjasviðs og ef það er þvottahús og svo móttaka.*
- *Í Reykjavík er t.d. í gestamóttöku unnið á 12 tíma vöktum.*
- *...Úti á landi er venjulega enginn í húsinu [þ.e. gestir] milli segjum níu á morgnana og fimm á kvöldin. Móttaka í húsinu er þá milli 5 og 8 á kvöldin ...check-out á morgnana er milli 8 og 10. Restina af deginum þarf starfsfólkið að vinna hvaða störf sem er.*
- *Þannig að úti á landi þá er það þannig að allir ganga í allt.*
- *...Gestamóttökustjóri stjórnar gestamóttöku og ber ábyrgð á herbergjunum líka þó þar sé líka yfirþerna. ...Móttökustjóri ber sameiginlega ábyrgð með henni [yfirþernu].*
- *Erum með söludeild sem sér um söluna.*
- *Hún stjórnar gestamóttöku sem skiptist í dagvinnufólk og næturverði.*
- *Öll sala og markaðssetning fer fram undir sama hatti frá aðalskrifstofu. Það sama gildir um bókhald og launamál. Hótelstjórar [átt við úti á landsbyggðinni] þurfa því ekki að hafa mikla þekkingu á markaðssetningu eða bókhaldi. Þeir sjá bara um sitt uppgjör.*
- *Þau störf sem við erum að bjóða upp á, þessi grunnstörf ...sem er til dæmis bara að bera diska á jólahlaðborðið og þessi einfalda aðgerð að ræsta herbergi og afgreiða gest ...velt því fyrir mér hvort ekki sé hægt að meta slíkt til eininga í framhaldsskóla.*
- *Þegar við leitum að hótelstjórum leitum við því að svona operational manager.*
- *Einnig að hótél á Íslandi býður fólki ekki upp á mikinn career - tækifæri til starfsframa ...og kannski við tölum um launin ...hérna ef fólki býðst 1 króna í viðbót þá er fólk einn, tveir og þrír bara farið.*
- *En kannski finnst fólki það takmarkað fyrir sig að fara svo að vinna á hóteli ...mér finnst það fólk sem ég hef talað við, geri sér hærri hugmyndir um starfið.*

- *...Ég myndi nú kannski ekki fara að vinna í gestamóttöku eftir 2-3 ár í háskóla ...svo er það auðvitað spurning um launin ...*
- *Það er ekki horft á hversu mikilvægt starf það er að þrifa ...við greiðum t.d. sömu laun þeim sem þjóna, þernum og í gestamóttöku ...okkar þernur fá því miklu hærra kaup.*
- *Þetta eru kannski 50 nemendur á ári [að læra eitthvað á sviði ferðaþjónustu] sem sækja um hótélstjóra og móttökustarf hjá okkur. Og þetta fólk segir strax: „Ég get ekki unnið um helgar og bara 9-5“. Þá hugsa ég bara: Hvað er fólk að læra í þessum skólum? Veit það ekki meira um ferðaþjónustu heldur en þetta og þetta er ekki 9-5 starf og sérstaklega ekki um helgar. Og þarna, klikkar eitthvað á milli menntunar og atvinnulífs.*

3.3.2 Afþreying

Störf í afþreyingarfyrirtækjum eru fyrst og fremst leiðsögn eða fararstjórn og svo í annan stað, markaðs- og sölumál, bókanir, úrvinnsla og önnur störf. Þau má skilgreina sem nokkuð sviðuð störf og unnin eru á ferðaskrifstofum (og hjá ferðaskipuleggjendum). Þó hefur afþreyingin þá sérstöðu að þar er rík þörf fyrir sérþekkingu og reynslu á sérhæfðu sviði viðkomandi afþreyingar. Miklar árstíðasveiflur og fá heilsársstörf gera það að verkum að færri sérmennta sig á sviði afþreyingarleiðsagnar t.d. fjallaleiðsagnar og því vantar fólk til starfa.

Sú skoðun virðist ríkjandi að leiðsögunámið eins og það er núna henti ekki sérhæfðum leiðsögustörfum þar sem ekki er þjálfað eftir ákveðnu kerfi sem gefur fyrirheit um ákveðna hæfni og þekkingu. Hér má einnig spyrja hvort stjórnendur og þeir sem ráða starfsmenn þekki til uppbyggingar leiðsögunáms á Íslandi. Stjórnendur í greininni eru meðvitaðir um að störf á sviði leiðsagnar bjóðast sjaldnast sem heilsársstörf. Því eru ekki margir sem hyggja á starfsframa sem leiðsögumenn í fullu starfi. Því er framboð leiðsögumanna minna á heilsársgrundvelli en á sumrin.

Í sumum geirum afþreyingar er til réttindanáms sem setur kröfur um lágmarksþekkingu. Dæmi um slíkt eru skipstjórnarréttindi, aukin ökuréttindi og réttindi til tamninga. Á öðrum sviðum er ekki til menntun sem setur lágmarks hæfniskröfur. Dæmi um slíkt eru vélsleðaferðir þar sem ekki þarf próf til keyra eða hafa umsjón með slíkum tækjum. Starfsheiti eru sjaldnast til nema þá starfsheitið leiðsögumaður.

- *...Starfið hjá okkur er alveg gríðarlega fjölþætt ... frá því að sko vera að gera við ... og upp í það að vera að sinna viðskiptavinunum.*
- *...En við erum öll með þetta sama vandmál, að það er ekkert hlaupið að því fyrir okkur ...það er ekki nóg að fá topp leiðsögumann, hann þarf líka vera góður hestamaður.*
- *...Gott að viðkomandi viti eitthvað um hvalinn ...en það eru ekki gerðar neinar kröfur í því ...flestir mínir leiðsögumenn hafa verið sjávarlíffræðingar.*
- *...Það er þessi sérhæfni á verklagi, sem við þurfum að hafa fyrir einstaka misjafna hluti. Það er töluverður munur á hestamanninum, jöklaguidinum og kajakmanninum.*
- *Við erum að sinna honum [gestinum] og hans þörfum beint. Ég hef mestar áhyggjur af því gapi í framtíðinni í menntuninni. Að það sé ekki litið á það*

sem fagmenntun að sinna kúnnanum beint og frekar að vera á bakvið skrifborðið.

- *...Að geta ekki fengið vinnu allt árið, gerir það að verkum að fólk er kannski leiðsögumenn í 1-2 ár og svo fer fólk að fá sér vetrarstarf.*

3.3.3 Ferðaskrifstofur

Störf á ferðaskrifstofum eru mjög fjölbreytt og víða gengur starfsfólk í mörg störf. Eftir því sem fyrirtækin stækka eykst þó sérhæfing starfsmanna og verkaskipting er skýrari. Starfsheiti eru skýrari í stærri fyrirtækjum t.d sviðstjórar, innkaup, úrvinnsla ferða, rekstur o.fl. Tungumálanotkun, samskipti við viðskiptavini og tölvunotkun er það sem er mest einkennandi fyrir störfin. Einnig kom fram mikilvægi þess að fólk reyni að öðlast starfsreynslu áður en það lýkur námi í greininni því námið eitt og sér dugi skammt og er alls ekki eitt og sér ávísun á stjórnunarstörf.

Einnig er mikilvægt að vera skipulagður í vinnubrögðum og kröfur um rekstrar- og stjórnunarlega þekkingu eru vaxandi. Í ákveðin störf finnst stjórnendum þó að nægi að hafa ákveðna grunnmenntun t.d. stúdentspróf. Fram komu efasemdir um að ferðaþjónustan sé samkeppnishæf um vinnuafl og sér í lagi hvað snertir laun.

- *...Mér finnst náttúrulega líka mjög mikilvægt að fólk hafi bara svona kommon sense og auðvelt með mannleg samskipti, tala nú ekki um í ráðstefnubransanum, að það sé svolítið þjónustulundað.*
- *Fyrirtækið hjá okkur skiptist upp í þrennt: operation eða rekstur, markaðs- og sölumál og síðan fjármál.*
- *...Rekstur ...öll bakvinnsla, innkaup og samningagerð. Mikil vinna með tölvukerfi og bókunarkerfi.*
- *...Bókanir sem sumarkrakkar koma mikið að og svo þessi operation eða rekstur á hópum.*
- *...Erum núna með sviðsstjóra og dreifum hluta af ábyrgðinni á sviðsstjóra sem sjá þá um t.d. ...markaðsmál ...úthlutun sumarfría o.fl.*
- *Eðli málsins samkvæmt nægir oft ekki þessi ferðamálafræði sko. Leitum eftir fólki sem hefur annars konar reynslu í sambandi við tungumálin, akademískt nám og leiðsögunám eða dvalið lengi erlendis.*
- *...B.Sc. er kannski ekki of metnaðarfull en þetta starf krefst kannski ekki svo mikils.*
- *...Eins og einn gamall hótelsstjóri sagði eitt sinn ...fengið fólk í viðtöl sem var að koma úr hótelskóla í Sviss eða út um allan heim og það bara leit þannig á sig að það gæti bara farið inn og sem sagt orðið bara hótelsstjóri. En hann sagð:, „Þú í rauninni getur ekkert orðið hótelsstjóri fyrr heldur en þú ert búinn að vinna í eldhúsinu, prófa að vinna í herbergjunum og gestamóttökunni og þjónustu og þrifa og allt þetta sko“.*
- *Miðað við það sem ferðabransinn getur borgað já ...þá er þetta fólk komið með það mikla menntun að það getur fengið betra starf annarsstaðar [Átt við fólk með B.Sc./B.A. próf] og ég held að það sé aðalvandamálið í þessu og sama með leiðsögumenn.*

3.3.4 Bilaleigur

Störf á bilaleigum eru fyrst og fremst störf við viðhald og rekstur bíla, afgreiðslu- og almenn skrifstofustörf, sölu- og markaðsmál, samskipti við erlenda söluaðila og viðskiptavinum. Aukin áhersla er lögð á netþekkingu og þekkingu á tölvum og eftir því sem fyrirtækin stækka verða störfin sérhæfðari. Mikill uppgangur er í starfsemi bilaleigna sem eflaust má rekja til aukinnar einstaklingsferðamennsku. Samtímis er aukin krafa af hálfu viðskiptavina um ýmis konar þjónustu, upplýsingar og leiðsögn.

Þó er sem sumir stjórnendur á bilaleigum vilji einbeita sér fyrst og fremst að afgreiðslu og leigu bíla en síður að upplýsingaþjónustu við viðskiptavinum. Þó má gera ráð fyrir að þessi þáttur í starfsemi bilaleiga muni vaxa á næstu árum og bilaleigur komist ekki hjá því að taka að sér aðstoð við skipulagningu og upplýsingagjöf til viðskiptavina. Þannig má ætla að smám saman muni starfsemi bilaleiga færast nær starfsemi ferðaskrifstofa og ferðaskipuleggjenda. Ætla má í ljósi þessa að bilaleigur þurfi í framtíðinni að vinna markvisst í stjórnun þjónustugæða og þ.m.t. skilgreiningu ýmissa verkferla varðandi upplýsingagjöf og þjónustu við viðskiptavinum.

- *Já, þetta er mjög einfalt ...rekstur bilaleigu er mjög einfaldur að því leyti að þetta er fyrst og fremst utanumhald, kaup, rekstur og utanumhald um bíla. Og síðan í framhaldi af því er þetta bara sölumennska og skráning og annað slíkt.*
- *...Lægstu þrepin hjá okkur eru þvottamenn, síðan eru má segja allt annað fólk með einhvers konar menntun. Við erum með bifvélavirkja, sem sjá um viðhald bílanna og hafa einhverja tæknipekkingu á því hvernig á að halda þeim við, hvað á að kaupa inn, verðlagsmál og annað slíkt sem þeir þekkja. Síðan er ég með sérhæft skrifstofufólk sem tengist sölu- og markaðsmálum.*
- *Söluþátturinn eða almenni skrifstofuþátturinn eru samskipti við ferðaskrifstofur, einstaklinga og fyrirtæki, ríkisfyrirtæki, Íslendinga og útlendinga og þar fram eftir götunum svo þetta er endalaust. Og við erum með hér hjá okkur, bæði menntað og ómenntað fólk, í þessum sölumálum.*
- *Við lítum á alla í þessu þjónustu- og söluveri sem sölumenn, fyrst og fremst. Og í öðru lagi er sérhæfing. Þannig verða einhverjir sérhæfðir í internetinu, aðrir hérna í fjármálaupplýsingum og rukkunarferlum. Og þriðji aðilinn verður sérhæfður í samskiptum við viðskiptamenn, customer relations og fjórði aðilinn verður sérhæfður í samskiptum við XXX International ...og þar fram eftir götunum. Þannig að allir verða skilgreindir sem sölu- og þjónustuaðilar.*
- *...Við höfum verið með fólk sem var lærðir leiðsögumenn og það fór bara allur tíminn í að segja fólkinu frá því hvert það á að fara og ég hef engan tíma í það, það [ferðamenn] verður bara plana sitt, bara afgreiða fólk burt og næsti.*
- *...Þó það sé ekki bara nema þegar fólk er að opna kortið, hvernig kemst ég þangað, þú afgreiðir þrjá bíla á meðan ...ég er ekki ferðaskrifstofa.*
- *...Eins og erlendis, eins og ...þannig að þeir úthjuggu bara box sko, með hvernig kemst ég á þetta hótél, farðu þarna og settu, losna við spurningar frá afgreiðslunni, það tekur of langan tíma.*
- *...En klárlega erum við ekki ferðaskrifstofa, við erum að afgreiða bíla.*
- *Í tölvumálum þarftu náttúrulega að kunna eitthvað í Excel og Word og reyndar Word notum við sáralítið en jú Excelið svolítið. En svo virðast þeir vera langbestir sem eru klárir á, í sambandi við, fikta, vefurinn og e-mailið og svona dótari.*

- *Nú þetta er bara almennt sérhæft fólk í skrifstofustörfum. Það sem er auðvitað algjör grunnur að þessu er að fólk hafi góða tölvuþekkingu, ...bæði við venjulegar tölvur eins og excel og power point. Og líka ...með mikla þekkingu á internetinu, sem verður bara dreifingarhlutinn hér, bara eftir smá tíma.*

3.3.5 Hópbílar

Fulltrúar í rýnihópi og í viðtali hópbílafyrirtækja nefndu nokkur sameiginleg atriði sem telja má að einkenni störf þeirra sem starfa hjá hópbílafyrirtækjum. Sérstaklega hvað snertir bílstjóra nefndu þeir aksturshæfni, að viðkomandi yrði að hafa þjónustulund, geta átt samskipti við farþega á öðrum tungumálum en íslensku og hæfni í samskiptum almennt. Þættir eins og öryggismál og umhverfismál eru að fá aukið vægi.

Hvað snertir ráðningar kom fram að það er ekki sterk krafa um t.d. tungumálaþekkingu við ráðningu en það sé samt hluti af starfinu að eiga samskipti við farþega, bæði íslenska og erlenda. Ætla má að krafan um færni á þessu sviði vaxi í framtíðinni. Nokkur umræða varð um hlutverk annars vegar bílstjóra og hins vegar leiðsögumanna.

Helsta niðurstaða þeirrar umræðu var að mikilvægt væri að bílstjóri og leiðsögumaður störfuðu saman sem fulltrúar sinna vinnuveitenda. Fram kom að oft væru samskiptin stíð, þannig að leiðsögumenn taki málstað farþega gegn bílstjórum og öfugt. Þessi afstaða sé oft í raun tekin af leiðsögumanni gegn þeim er skipulagði ferðina (ferðaskrifstofunni). Hafa ber í huga að vinnuveitendur þessara tveggja aðila eru oft tveir, þ.e. ferðaskrifstofan sem ræður leiðsögumann og hópbílafyrirtækið, sem leigir ferðaskrifstofunni rútu og þar af leiðandi bílstjóra. Markvisst þarf að leita leiða til að leiðsögumenn og bílstjórar líti á sig sem eitt teymi með sömu markmið í starfi, þ.e.a.s. sem fulltrúa þess sem ferðamaðurinn kaupir þjónustuna af.

- *Snýst, hvað varðar bílstjórana, annars vegar um þjónustu og hins vegar aksturshæfni.*
- *...Ég er alltaf að horfa á bílstjórana sem andlit fyrirtækisins út á við. Þeir [bílstjórnarnir] eru andlitið okkar og við leggjum ofuráherslu á að þeir séu vel þjálfaðir.*
- *En bílstjórinn ...nefnilega í rauninni tveir þættir, ef það er hægt að kalla það, hann þarf að vera góður ökumaður og hafa skyn fyrir tækinu sem hann er að keyra og svo þarf hann að hafa þjónustulund. Það er ekki alltaf að þetta fari saman og það er nefnilega kannski vandfundinn sá maður sem er mjög góður í hvorutveggja.*

Rætt um aksturshæfni

- *Meirapróf er ekki nóg. Kostar þjálfun og reynslu.*
- *Þetta er náttúrulega rosaleg ábyrgð sem hvílir á bílstjórum. Þið sjáið að flugmenn þeir fá ekki hæfnisskírteini fyrr en þeir eru búnir að fara í sömu námskeiðin ár eftir ár eftir ár. Ég er svo sem ekkert að mæla með því en þó þannig að það verður sjálfsagt hjá bílstjórum alveg eins og hjá mörgum öðrum stéttum að fara á námskeið.*

- *hann [bílstjórinn] þarf að vera góður ökumaður og hafa skyn fyrir tækinu sem hann er að keyra og svo þarf hann að hafa þjónustulund. Það er ekki alltaf að þetta fari saman.*
- *...Fyrir kannski 40 árum eða eitthvað svoléiðis, þá var tiltölulega sjaldgæft að bílstjórar töluðu nokkuð erlent mál, en það er bara almenna skólagangan sem hefur breytt ...bæst við tungumálakunnáttuna útaf bara samskiptum við farþegana.*
- *Það eru austurlandamálin öll sömul, þar er alveg geysilega mikil þörf, já síðan eru að koma lönd eins og Spánn og Ítalía svona sterkar inn, japanska og kínverska.*
- *Hjá mér starfaði til dæmis kona sem talaði fimm tungumál. Hún var jafnvel með allt upp í þrjú tungumál í einu. Henni gekk alltaf mjög vel hjá okkur.*
- *Þeir [bílstjórnir] þurfa náttúrulega að vera þjónar. Okkar bestu menn eru þeir sem eru alltaf boðnir og búnir til þess að sinna farþegunum sko. Durtarnir sem alltaf sitja og aldrei hreyfa sig frá stýrinu til að hjálpa starfsfólkinu. Það eru ekki fagmenn.*

Rætt um öryggis- og umhverfismál

- *...Erum búin að taka ákvörðun um að fá líka öryggisvottun. Öryggismálin eru svo samofin umhverfismálunum.*
- *...Var þriggja ára process að fá vottun á umhverfissviðinu mína bara að draga andann frá því við fengum umhverfissvottunina fyrir fjórum mánuðum.*

Rætt um samskipti

- *...Þessir árekstrar svona og samskiptamál sem verða oft milli bílstjóra og leiðsögumanna. Það er hlutur sem mér finnst oft þurfa að vera á hreinu og líka hvað, sko hvað leiðsögumaðurinn má og hvað hann má ekki. Það virðist vera sko mjög mismunandi eftir því hjá hverjum hann er að vinna, hvað hann kemst upp með og bílstjórar eru oft svona hálf, hvað á maður að segja, hræddir við leiðsögumenn.*
- *...Þeir [leiðsögumenn] eru svona primadonnur og það er hver með sitt prógram. Þetta er vandamálið.*
- *Vandinn sé sá að leiðsögumaðurinn tengist hópnum rosalega mikið, og hann verður svona hluti af, innan gæsalappa, hópnum, vill gera allt fyrir hann og ef eitthvað ...kemur upp, eitthvað klúður með hótél eða what ever, þá svona bleimar hann eins og hinir farþegarnir, einhverjum öðrum, það er ferðaskrifstofan, leiðsögumenn þurfa að hugsa sinn gang [er að vísa til samstarfsferðleika milli leiðsögumanna og bílstjóra].*

3.3.6 Veitingastaðir

Stærstur hluti starfa á veitingastöðum eru hefðbundin störf matreiðslu- og framreiðslumanna. Önnur störf eru þrif, uppvask og önnur þjónustustörf í sal. Störfin einnast af því að vera vaktavinna, helgar- og kvöldvinna, erfið líkamleg vinna og launin lág. Störf á veitingastöðum úti á landsbyggðinni eru oft fjölbreyttari, þar sem jafnvel er rekinn veitingastaður, sjoppa og bensínsala í sama fyrirtækinu. Úti á landsbyggðinni er miklar árstíðasveiflur hvað snertir umfang og störfum fjölgar umtalsvert yfir sumartímann.

- *Síðastliðin ár hef ég bara verið með faglært fólk, bæði í eldhúsi og í sal. Mér finnst þetta vera að breytast núna. Það er að verða erfiðara og erfiðara að fá faglært fólk.*
- *Kannski er það vegna þess að markaðurinn hér heima er að breytast, það eru að koma fleiri staðir og matreiðslumenn og þjónar fara meira erlendis.*
- *Í þessum geira getur þú ekki ráðið hvern sem er. Fólk verður að hafa einhverja þjónustulund alveg sama hvort þú ert inni í eldhúsi eða frammi í sal.*
- *...Held ég hafi varað við þessu 1982. Árið 2000 hættum við að finna faglærða menn til þess að sinna þessum aukna ferðamannastraumi inn í landið. Þetta eru yfirleitt láglounastörf og þess vegna er það erfitt.*
- *Mikil vinna en skemmtileg.*
- *...Náttúrulega mjög sveiflukennt milli veturs og sumars ...erum svona þrjú heilsársstörf yfir veturinn og svona 2-3 hlutastörf. Aftur yfir sumarið svona 22-23 stöðugildi.*
- *...Fyrst og fremst sumarstörfin ...ungt fólk fyrst og fremst. Er með kokk á mínum snærum yfir sumarið og viðloðandi yfir veturinn ...svona ungt fólk sem er búið að vera mjög lengi.*
- *En þetta eru ekki heilsársstörf, eða mjög lítið.*

3.4 Ráðningarferli

3.4.1 Hótel og gististaðir

Umræða um ráðningarferli og þjálfun starfsmanna á hótélum og gististöðum var nokkuð mótsagnakennd. Stjórnendur verða ekki mikið varir við að einstaklingar með menntun á háskólastigi á sviði ferðamála sækji um störf hjá þeim. Þeim finnst því í raun of fáir sækja um en hafa þó ekki heldur ráðið inn sérmenntað fólk og þá fyrst og fremst vegna þess að þá skortir reynslu úr ferðaþjónustu. Stjórnendur sögðust helst vilja fá fólk sem hefur bæði reynslu og menntun eða reynslu annars staðar frá svo sem af því að hafa búið erlendis. Reynsla úr ferðaþjónustu eða búseta erlendis virðist þannig veða meira við ráðningar en menntun.

Sterk krafa er um menntun framreiðslu- og matreiðslufólks. Landsbyggðin býr þó við þann vanda að erfitt er að fá fólk út á land og því er oft ráðið ófaglært fólk. Einn viðmælandi vísaði til breyttra viðhorfa ungs fólks á Íslandi sem þætti ekki lengur spennandi að fara út á land og dvelja þar t.d. yfir sumartímann.

Einkenni starfanna og starfsumhverfi ferðaþjónustunnar var rætt með tilliti til þess hversu aðlaðandi störfín væru. Fram kom að gott atvinnuástand á Íslandi hefði þau áhrif að erfitt væri að manna stöður á hótélum- og gististöðum. Því væri erfitt að gera kröfur um menntun eða reynslu við ráðningar. Væntingar umsækjenda um störfín væru einnig oft óraunhæfar t.a.m. í sambandi við laun og vinnutíma. Því væri mikilvægt að í námi fengi fólk innsýn í eftirfarandi einkenni og eðli starfa í ferðaþjónustu: vaktavinna, árstíðabundnar sveiflur, ákveðnir álagstímar o.s.frv. Einnig kom fram að almennt þyrfti allt starfsfólk í auknum mæli að hafa þekkingu á markaðsmálum, öryggismálum, tæknimálum, netinu o.s.frv.

Á stærri hótélum er allt að þriggja daga námskeið eða leiðsögn fyrir nýliða. Slíkt ferli á sér síður stað á smærri gististöðum. Stjórnendur virtust hafa áhuga á nýliðaþjálfun og töldu hana mikilvæga þó ferli við slíka vinnu væri mislangt komið.

Úti á landsbyggðinni bætast við kröfur stéttarféлага um að ráða fólk í störf úr heimabyggð, slíkt samræmist ekki alltaf gæðamarkmiðum einstakra eininga þar sem framboð af hæfu fólki er oft lítið.

- *Gegnumgangandi spurning um reynslu fram yfir menntun. Þó í veitingadeildinni kemur skilyrði um menntun sjálfkrafa inn fyrir kokka og þjóna.*
- *Megum núna ekki ráða yngra en 18 ára. Áður fyrr bara 16 ára duglegir krakkar til starfa. ...Þá er meiri krafa um að fá eldra fólk sem er þroskaðra og kann meira.*
- *Gerum kröfur um tungumálakunnáttu í gestamóttöku og tölvukunnáttu, en læra svo á tölvukerfin hjá okkur. Misjafnt menntunarstig og spurning um hvað fólk hefur upplifað, t.d. margir búið erlendis sem er ígildi menntunar.*
- *Þetta er mikið tímabundið og menntunarstigið kannski yfir höfuð ekki hátt. Fáir með háskólamenntun*

- *Sambland af menntun og starfsreynslu. Að mörgu leyti ekki skilyrði. Svólítið bara einstaklingsmetið. Stundum er fólk með mikla reynslu einfaldlega overqualified.*
- *Durfum að ráða fólk úr heimabyggð þó það sé engan veginn hæft. Hefur stundum kostað okkur heilmikla erfiðleika. Verið að fá fólk sem hefur engan áhuga á að sinna þeim störfum sem það er ráðið í. En hefur skánað undanfarin ár þar sem verkalýðsfélögin hafa ekki verið eins stíf að fylgja þessu eftir. Þið sjáið það sjálf að það er verið að skaffa t.d. úr hrepp eða sveit 6-8 manneskjur sem hafa engan áhuga.*

Spurt er hvort lögð sé meiri áhersla á reynslu en menntun við ráðningar

- *Kannski í þessu almenna starfsfólki, auðvitað er krafist ákveðinnar lágmarks menntunar fyrir stjórnendur.*
- *Já við viljum það [fólk með reynslu frekar en menntun]. Hér er oft um tímabundin störf að ræða, þrjá mánuði. Þá vill fólk kannski síður fara og mennta sig ef það getur ekki fengið 12 mánaða starf við það. Þetta ævintýri að fara út á land að vinna er ekki lengur jafnspennandi og það var. Ef við horfum á skólafólk sem vinnur á sumrin þá vill það fólk fá sitt sumarfrí en ekki fara út á land og vinna allt sumarið – besta tíma ársins.*
- *Við búum svólítið við það herna eins og komið hefur fram hjá flestum að atvinnuleysi er tiltölulega lítið á Íslandi og bara erfitt að fylla þessi störf. Þegar þú færð eina umsókn þá hefur þú ekki um neitt að velja. Þú bara ræður þann aðila sama hvort hann er læs eða ekki.*
- *Eitthvað um að fólk úr ferðamálafræðinni sæki um ...heitir það ekki bara ferðamálafræði og eitthvað líka úr Kópavoginum um gestamóttökuna. Bæði úr Kópavoginum og úr Háskólanum. En það er oft svona fólk sem vill fara hærra og fá gestamóttökustjórastarfið og sumir vilja ekki gefa því séns að byrja bara í gestamóttökunni. Eg segi öllum að það þurfi að byrja einhvers staðar. Þetta ferðamálanám virðist allavega helst skila sér í umsóknum fyrir gestamóttökuna.*

Spurt hvort einhver af þeim sem sótt hafa um og eru með sérnám á sviði ferðamála hafi verið ráðnir

- *Nei, hefur hist þannig, verð að segja að við höfum lítið verið að ráða síðustu tvö ár og þess vegna kannski. Mesta starfsmannaveltan hjá þeim sem vinna á nóttunni. Þú færð þetta fólk heldur ekki til að fara í almenn störf.*
- *Við ráðum ekki hótélstjóra sem hefur ekki einhverja reynslu af veitingahúsi eða hóteli áður. Annað starfsfólk – mjög sjaldan fólk með menntun úr rekstri ...þá ráðum við ekki einstakling með t.d. viðskiptafræðimenntun ef hann hefur aldrei unnið á hóteli áður.*
- *Þegar við leitum að hótélstjórum leitum við því eftir svona operational manager. Stjórnar því fyrst og fremst fólki ...Við ráðum ekki hótélstjóra sem hefur ekki einhverja reynslu af veitingahúsi eða hóteli áður. Þarf ekki að koma úr hótélstjóraskóla en hafa unnið í rekstri til að auðvelda honum lífið.*
- *Það er bara svo lítið landið að svona persónuleg sambönd sem skipta meira máli heldur en menntun. Við þekkjum þarna einhvern – best að fá hann í starfið. Það er líka spurning hvort við séum hræddir við að ráða fólk með menntun að baki.*

- *Þetta eru kannski 50 nemendur á ári [að læra eitthvað á sviði ferðaþjónustu] sem sækja um hótelsstjóra og móttökustarf hjá okkur. Og þetta fólk segir strax, ég get ekki unnið um helgar og bara 9-5. Þá hugsa ég bara: Hvað er fólk að læra í þessum skólum. Veit það ekki meira um ferðaþjónustu heldur en þetta og þetta er ekki 9-5 starf og sérstaklega ekki um helgar. Og þarna, klikkar eitthvað á milli menntunar og atvinnulífs.*

Nýliðaþjálfun

- *Það er semsagt nokkuð formlegt þjálfunarferli við hverja ráðningu ...grunnurinn er þó að fólk viti um hvað starfið snýst og það átti sig á því hvort þetta er það sem það getur hugsað sér að vinna við. Alltaf þriggja daga námskeið í upphafi og það er þá fólk innan hótelsins en þó einnig utan frá. Við höfum verið með fólk frá verkalyðsfélögunum, brunaeftirliti, heilbrigðiseftirlit. ...Stundum hættir fólk við starf í gestamóttöku af því að það þarf einnig að fara á þríf námskeið.*
- *Fær leiðbeinanda eða fylgisvein með sér. Í fyrsta lagi eru menn að koma inn til að læra á umhverfið og tæki og tól sem þeir þurfa að kunna á og eru þá undir verndarhendi ákveðins aðila. Misjafnt, en yfirleitt gefin svona vika til tvær vikur sem menn eru að ganga með einhverjum áður en þeim er sleppt.*
- *Yfirleitt 1-2 vikur en eitthvað misjafnt eftir störfum.*
- *Svo ég segi aðeins frá okkar námskeiðum. Þá hefur það verið byggt á gæðahandbókinni. Við leggjum þó fyrst og fremst áherslu á viðhorfin. Og erum þar m.a. að reyna að fá fólk til að upplifa hve mikilvæg öll störfin eru. Áhersla á allt ferlið á námskeiðum og útskýra fyrir þeim hvaða vinna hefur farið fram yfir veturinn áður en þau taka á móti gestum á hótelnunum.*
- *Erum að þróa. ...Hefur tekist ágætlega, en klárt að verður tekið og endurskodað í vetur. Fjögurra tíma fyrir almenna starfsmenn.*
- *Fyrir nýja hótelsstjóra farið líka í gegnum námskeið þó svo að það sé nálgast á annan hátt.*
- *Við tökum við erlendum nemum úr keðjunni. Okkur ber að taka nema. En mjög gaman að fylgjast með hvernig þessir skólar gera sko þegar þeir eiga að ljúka einhverju ákveðnu í hverri deild. Þetta er þannig að þeir verða jafnvel að skrifa um störfin jafnvel heilu ritgerðinar um hvernig hver og einn stóð sig. Síðan er metið ...gefin eining og jafnvel gefnar einkunnir fyrir. Þarna aukum við einnig á virðinguna fyrir störfunum.*
- *Mikilvægt að fá einhverja umbun [í kjölfar námkeiða/þjálfunar] eins og sérhæft fiskvinnslustarfsfólk þá fær það launahækkun.*
- *Þó maður eigi auðvitað að taka vel á móti gestum alltaf þá er líka vert að útskýra fyrir þessu fólk [starfsfólki] að þýsku ferðamennirnir eru búnir að safna fyrir ferðinni allt árið ...á hvaða forsendum þeir koma [mikilvægt að starfsfólk átti sig á ferlinu frá því ferðamaður fær hugmynd að ferðalagi þar til hann kemur til landsins].*

3.4.2 Afþreying

Eitt af því sem hamlar fyrirtækjum á sviði afþreyingar við að gera miklar kröfur við ráðningar er skortur á fólk með þá sérþekkingu sem þörf er á. Fyrst og fremst er leitað eftir að starfsmenn og þá sérstaklega leiðsögumenn hafi sérþekkingu og þjálfun á viðkomandi sviði. Sérþekking á sviði afþreyingar er talin mun verðmætari en

formleg menntun. Ef fyrirtækin finna góðan einstakling sem ekki hefur leiðsögu-
menntun en hins vegar þekkingu, reynslu eða menntun á tilteknu sérsviði, reynslu af
útvist og skyndihjálp, er hann ráðinn.

Fyrirtækin fá starfsúmsóknir frá einstaklingum sem hafa lokið ferðamálanámi, bæði
innanlands og erlendis. Menntun þessa fólks var þó ekki talin henta í framkvæmd
sjálfra ferðanna, en frekar í skrifstofustörf. Einnig berast þeim úmsóknir um að
komast í starfsnám. Þátttakendur í rýnihópnum og í viðtölum settu stórt spurningar-
merki við það hvort það væru yfirhöfuð nógu mörg störf í ferðaþjónustu fyrir þann
fjölda sem nú leggur stund á nám á sviði ferðamála þar sem flestir þeirra vilji fyrst og
fremst komast í skrifstofustörf. Einnig var almennt álit þátttakenda að laun væru of
lág til að vel menntað fólk með háskólapróf (B.Sc./B.A.) eða framhaldsnám (Meist-
aranám/MBA) teldu þau ásættanleg.

Ef þeir sem sækja um störf tala tungumál, t.d. frönsku gerir það þá enn hæfari í augum
þeirra sem ráða fólk til starfa hjá afþreyingarfyrirtækjum. Þessi mikla þörf og áhersla
á ráðningu leiðsögumanna og fólks sem starfar við framkvæmd sjálfra ferðanna hefur
í för með sér að við ráðningar er ekki horft til þekkingar eða reynslu á sviði þjónustu
við viðskiptavinum. Eins og áður hefur komið fram ráða fyrirtæki á sviði afþreyingar í
auknum mæli til starfa fólks erlendis frá vegna skorts á sérhæfðri þekkingu innanlands.

Fyrirtæki setja í auknum mæli aldurstakmörk við ráðningar og þ.m.t. afþreyingar-
fyrirtækin og má eflaust má rekja það til öryggissjónarmiða. Hjá afþreyingarfyrir-
tækjum er lágmarksaldur oft 22 ár, þó að dæmi séu um 20 ára aldurstakmark. Lág-
marksaldur getur farið í 18 ár í léttari störfum t.d. í móttöku. Enn er horft mikið til
reynslu við ráðningar en þó er í auknum mæli óskað eftir menntun. Það virðist vera
mikil ásókn í störfum þar sem fyrirtækin fá allt að 60 úmsóknir þegar er auglýst. Það
fólk er í auknum mæli með menntun á sviði ferðamála. Þó koma fram áhyggjur af því
að í framtíðinni muni verða vandamál að ráða hæft fólk. Þátttakendur í rýnihópnum
og viðmælandi í viðtali nefndu allir að þeir teldu að hæft fólk sækti síður um störf í
ferðaþjónustu vegna þess hve launin væru lág.

- *Það sem við vildum helst er að þegar fólk kemur til starfa hjá okkur ...að það sé með stúdentspróf eða sambærilegt en hefur ekki alltaf tekist.*
- *...Náttúrulega eru svona ákveðnar grunnkröfur sem við gerum, sem eru nú ekkert óskaplega miklar. Það eru svona almennt, skyndihjálp og menn hafa einhverja reynslu ...Leiðsögumenn getum við ekki ráðið, þeir kosta of mikið.*
- *...þá er það þannig að maður segir ekki nei við góða útvistarmanneskju ef hún kann frönsku, skiptir ekki máli hvort hún er með próf eða ekki [leiðsögupróf].*
- *...Svolítið viðloðandi þessa sledamennsku að menn eru að detta þarna inn ...ungir strákar og jafnvel stelpur ...sjá þetta starf í ævintýraljóma ...allt svona vil ég meina alvöru starfsfólk ...gefst upp á þessu alveg um leið ...mikið puð og púlvinna.*
- *Við leitum og viljum frekar fólk með reynslu ...en auðvitað koma einhverjir beint eftir skóla.*
- *Það er sko bara eins og einhver sagði hérna ...þjónustulund ...að menn átti sig á um hvað starfið snýst ...það vantar oft bara sko í fólk ...það sé tilbúið til þess að hlaupa út og taka á móti gestum, fari ekki bara eitthvað inn í horn þegar einhver kemur.*

- *...Þegar við komum að ...erfiðustu bakpokaferðunum og fjallamenskunni, þá svona erum við meira að nota fólk sem við vitum að eru góðir fjallamenn, hafa verið í björgunarsveitunum og hérna höfum í rauninni minni aðgang að menntun.*
- *Ég finn að eftir því sem vegur fyrirtækisins hefur vaxið þá sækja fleiri og áhugaverðari einstaklingar um störf.*
- *...Ég hef áhyggjur af því að einmitt þessi hluti, að ráða hæft fólk til þess að vinna fyrir greinina geti orðið hérna eitt af stóru vandamálunum í framtíðinni út frá þeim vexti sem við erum að horfa fram á.*
- *...Í rafting síðustu sjö, átta ár, það eru fluttir inn starfsmenn frá Nepal ...við vorum með einn Nýsjálanding í fyrra, við verðum með tvo í sumar og eina kanadíska stelpu, fólk sem kemur með réttindi inn í þessa jöklaleiðsögn.*

3.4.3 Ferðaskrifstofur

Eins og áður hefur komið fram vegur reynsla mun þyngra en menntun við ráðningar á ferðaskrifstofur. Tungumálaþekking og búseta erlendis vega einnig mjög þungt sem og leiðsögunámið. Mikið er lagt upp úr því að nýr starfsmaður passi inn í menningu fyrirtækis, frekar en að viðkomandi hafi einhvern ákveðinn menntunarlegan bakgrunn. Þátttakendur töldu þó að vægi menntunar væri að aukast og starfsfólki með sérmenntun á sviði ferðamála hefði fjölgað inni á ferðaskrifstofum.

Sérnám á sviði ferðamála er því ekki skilyrði fyrir ráðningu og virðist í sjálfu sér ekkert mjög eftirsótt af stjórnendum við ráðningar. Í sumum tilvikum vilja stjórnendur geta skólað starfsfólk til sjálft. Jafnframt kom fram að stjórnendum á ferðaskrifstofum finnst námið sem er í boði í dag oft ekki nógu hagnýtt. Nýliðabjálfun hefur ekki verið fest formlega í sessi hjá ferðaskrifstofum/ferðaskipuleggjendum.

Ráðningar

- *...Ef ég hef tvo umsækjendur um eitt starf, annar hefur ferðamálafræði og hinn hefur búið erlendis og hefur mjög góða tungumálakunnáttu og hefur kannski verið leiðsögumaður. Væntanlega myndi ég velja þann umsækjenda frekar.*
- *Ég vil meina það sko þótt þú ráðir manneskju sem er komin út úr skóla og er með góðan bakgrunn, þá líða tvö ár inni á skrifstofunni áður heldur en viðkomandi er orðin svona 100% starfsmaður.*
- *Ég held að það sé kannski ekki nógu praktískt það sem verið er að kenna.*
- *Ég lít svolítið á það og hef gert ...hvað fólk hefur gert ...kannski í sumarvinnu og hvað það er tilbúið til að gera ...mikið atriði ...tilbúið til að gera hvað sem er ...líka ...samskiptahæfni og í rauninni fyndist mér hagnýtt fyrir hvern og einn að fara kannski á ræðunámskeið, fundarstjórnunarnámskeið.*
- *Maður þarf að kenna fólk, eða hafa fólk hjá sér í tvö ár til þess að það sé farið að pródusera 100%. Fyrir mér er það miklu meira virði þegar ég horfi á einhvern starfsmann, sem ég vil ráða, hvernig held ég að hann sé í mannlegum samskiptum, hvort hann vinni skipulega ...þarft að geta reiknað ...líka að geta verið út á við og selt ...hæfileika á sviði mannlegra samskipta og tungumál, það er meira virði fyrir mér heldur en sko próf úr ferðamála skóla.*

Nýliðapjálfun

- *...Erum kannski ekki með mikinn strúktúr á þessu en já, það fær bara að vita nákvæmlega hvernig hlutirnir virka hér. ...En ég myndi helst vilja getað þjálfað fólk fyrir utan fyrirtækið líka ...ég væri til í að skoða það.*
- *Ég er með eina mjög góða ...kunni ákaflega litið í raun og veru sko í ferðabransanum þegar hún kom. Hún var mjög góður efniviður, hægt að móta hana virkilega vel og hún hafði bara svona sem dæmi ...hún náttúrulega rúllaði öllu liðinu upp í Excel, hún hafði bara allt aðra sýn á það, hafði greinilega sko lært ...En hún kunni ekki að gera tilboð á hóp í Excel. ...Fittaði mjög vel í minar hugmyndir um það að finna góðan efnivið, góða manneskju sem ég get þá bara kennt ...við erum náttúrulega svolítið sérhæfð líka.*
- *Eins og einn gamall hótelsstjóri sagði eitt sinn ...fengið fólk í viðtöl sem var að koma úr hótelskóla í Sviss eða út um allan heim og það bara leit þannig á sig að það gæti bara farið inn og sem sagt orðið bara hótelsstjóri. En hann sagði: „Þú í rauninni getur ekkert orðið hótelsstjóri fyrr heldur en þú ert búinn að vinna í eldhúsinu, prófa að vinna í herbergjunum og gestamóttökunni og þjónustu og þrifa og allt þetta sko“.*

3.4.4 Bílaleigur

Við ráðningar í störf á bílaleigum virðist reynsla vera algjört lykilatriði. Lítið sem ekkert er um þjálfun nýliða og starfsfólki er yfirleitt hent beint út í djúpu laugina. Þátttakendur í rýnihópnum töldu að þetta fyrirkomulag gæti haft í för með sér ýmis vandamál. Þar var sérstaklega nefnt ef slys eða tjón ættu sér stað. Stærri fyrirtækin virðast vinna markvissar í ráðningar- og þjálfunarmálum þó ekki sé hægt að segja að það sé yfirlýst stefna að ráða inn einstaklinga með sértæka menntun á sviði ferðamála.

Helst er horft til almennar menntunar og á sviði viðskipta og rekstrar, tungumálþekkingar, kunnáttu til að vinna á netinu, þjónustulundar og hæfni í samskiptum. Hjá bílaleigum svipað og afþreyingarfyrirtækjum og hótélum eru fyrst og fremst gerðar kröfur um lágmarksaldur, yfirleitt 18-20 ára aldur. Einnig er horft til þekkingar bifvélavirkja á bílum og meirapróf er talinn kostur.

Kröfur við ráðningar

- *...Kommon sense held ég bara [hlátur] ...ég horfi voðalega mikið á þjónustulundina, að fólk hafi þjónustulund og sumir hérna geta bara ekki verið fyrir framan fólk og geta ekki afgreitt fólk, það er eiginlega fyrsta sem maður horfir á.*
- *Ef maður nær rétta karakternum þá má gera það að góðum starfsmanni til-tölulega auðveldlega.*
- *Meirapróf ... það er orðið mjög nauðsynlegt ...eins og við erum að ráða bifvélavirkja, þá ef hann hefði meirapróf, þá viljum við hann frekar og það sama má segja með afgreiðslufólk, getuðu keyrt trukkinn þegar á þarf að halda sko.*
- *Ég myndi fram yfir þetta [fram yfir þekkingu á landi og bílum], í afgreiðslunni, myndi ég taka tungumál fyrst og fremst.*
- *Besti maðurinn er þessi alt mulig maður sem getur farið í allt.*

- Ég vil auðvitað fyrst og fremst fá fólk sem hefur yfirburða tölvu- og internetþekkingu. Það bara skiptir öllu máli. Ef þú hefur það ekki, þá ertu bara ekki nýtur. Svo koma tungumálin næst ...öll samskipti og allt þetta er orðið tæknilegs eðlis og það bara skiptir öllu máli.
- Ef þú getur fengið fólk með reynslu, það er auðvitað mikils virði.
- Þú getur keypt viðskiptafræðing og þú getur leigt þér sérþekkingu í sölu- og markaðsmálin, en líka að það er, þú þarft fólk sem kann til verka í þessum business og það er bara operation og sem sagt, það er bara nám sem kemur úr greininni.
- Stjórnunarstörf sem við erum að ráða inn í þar erum við að ráða, oftast nær einhverskonar viðskipta- og markaðsfræðilega menntað fólk.
- Og þar var forsendan að það þyrfti að vera duglegt, já, duglegur og afkastamikill [Sagt frá því að auglýst hefði verið eftir starfsmanni í bílaþvott].
- ...Við þurfum að hafa sérþekkingu hérna inni og við réðum stelpu sem var með þriggja ára háskólanám og var að mennta sig meira og með töluverða reynslu líka. Hún var menntuð í tölvunarfræðum, var síðan að læra viðskiptafræði og starfið sem hún fór hins vegar í var náttúrulega að laga þessi tölvumál okkar og jafnframt að vera í bókunum og solumálum.
- Þú þarft að hafa þjónustulundina, einhverja tungumálakunnáttu. ...Það er náttúrulega einhver smá þekking á landinu, einhver svona landafræði eða eitthvað sem að ég held að sé mjög gott að hafa.
- Þekking á bilunum mikilvæg: þú þarft að hafa einhvers staðar aðgang að þessum upplýsingum ef að, hvernig kamperinn er útilítandi, hvað er í kampernum ...með tímanum lærir þetta sko.

Spurt hvaðan umsóknir koma

- ...Oft úr ferðabusinessinum eða hefur starfað í þessu áður einhvers staðar. ...En ég hef fengið mest frá útlendingum og þá aðallega kannski svolítið frá gamla austur, Pólland, Slóveníu og svo framvegis.
- En Íslendinga, jú það kemur alltaf einn og einn, yfirleitt er þetta fólk sem er með mjög góða menntun og reynslu.

Nýliðþjálfun

- Í raun og veru lærir náttúrulega mest bara í djúpu lauginni, það er bara málið. En auðvitað náttúrulega kannski ekki eins og best verður á kosið
- Bara hent í djúpu laugina, bjarga þér.
- ...Fyrstu dagana farið í það helsta sem það kemur til með að vinna við og síðan á það bara hreinlega, þarf að reka sig á og spyrja, en það er ekki nein eiginleg þjálfun, þó að ég fari, taki einhvern, einhverja klukkutíma annað slagið sko. En það er ekkert prógram.
- Ég gerði þetta hins vegar hjá xxx, var með námskeið bæði í ferlum og út á hvað þetta gekk og fékk meira að segja fyrirlesara í sölu og var þá með alla nýja starfsmenn og gamla og við bara sátum í tvo daga og funduðum.
- Þetta er heill dagur [Spurt hvað þjálfunin var löng].

3.4.5 Hópbílar

Við nýráðningar í störf í hópbílafyrirtækjum vegur reynsla mjög þungt. Grunnkröfur til bílstjóra er að hann hafi aukin ökuréttindi (meirapróf) og rútupróf. Þjálfun er ekki



formleg hjá hópílafyrirtækjum en flestir töldu að sú þekking sem bílstjórar öðlast í meiraprófi ætti að ná yfir þarfir ferðapjónustufyrirtækja. Um þetta voru allir sammála nema einn sem taldi svo ekki vera og sagði mikilvægt að bæta grunnmenntun bílstjóra.

Í sumum fyrirtækjum tíðkast að vera með bílstjórahandbækur og leiðbeiningar m.a. um samskipti við leiðsögumenn og um frágang bíla að loknum akstri. Oft er ráðið í gegnum kunningsskap eða að bent er á fólk. Fram kom að við ráðningar fer vægi framkomu, tungumálakunnáttu, þekkingar á landinu, snyrtimennsku og þess að reykja ekki stöðugt vaxandi. Ekki virðist mikil virðing vera fyrir prófgráðum í þessari grein.

Ráðningar

- *Og við auðvitað erum alltaf að leita mest að mönnum, sem hafa einhverja reynslu*
- *Reyni frekar að pikka út réttu manneskjuna en ekki einhverjar helvítis gráður*
- *Mín reynsla í gegnum árin að reynslan vegur mjög þungt. held að xxx hafi aldrei auglýst eftir starfsmanni. Alltaf notað aðrar leiðir. Valdi þá leið að taka einhvern sem væri að útskrifast úr Ferðamálastólaskólanum og reyna þá að sníða viðkomandi síðan eftir okkar höfði.*
- *Sko, það er auðvitað að viðkomandi hafi þau réttindi sem þarf til að keyra svona bíl. Sem er meirapróf og rútupróf.*
- *Þú tekur bílpróf, svo tekurðu meirapróf og svo tekurðu rútupróf. Og þeir sem eru taka rútupróf mína, síðust árin, eru að fara í ákveðna kúrsa. Þeir fara náttúrulega í skyndihjálp, og svona ákveðna þætti sem tengjast skilyrðum en auðvitað vantar þá reynsluna. Og við auðvitað erum alltaf að leita mest að mönnum, sem hafa einhverja reynslu. Og hvaðan koma þeir þá? Þeir koma auðvitað með þeim sem hafa verið í skólaakstri eða keyrt strætó.*

Spurt um kröfur við ráðningar

- *...Vera komin yfir það að vera með einhver fjflalæti. Þú veist hvað ég meina með því. Og svo auðvitað að hafa mjög góða framkomu, snyrtilegur. Og svo auðvitað, sem er eitt af grundvallaratriðum í dag, að tala eitthvað annað mál en íslensku og reykja ekki.*
- *...Og auðvitað mjög gott ef menn hafa einhverja þekkingu á landinu. Þó það séu allajafna góðir leiðsögumenn þá er það náttúrulega best ef að leiðsögumenn og bílstjórar starfa saman en ekki svona í sitthvoru lagi.*
- *Okkar bestu menn í gegnum árin hafa verið menntafólk, þ.e.fólk sem er í skóla, háskóla, menntaskóla, kennarar hafa náttúrulega oft verið alveg ideal starfsmenn ...einnig lögreglumenn.*

Nýliðapjálfun

- *Þetta [nýliðapjálfun] er orðið tveggja tíma prógram í dag, þetta byrjaði ekki nema með klukkutíma ...*
- *...þetta er almennt eðlis, kynna ...eins og með ecodrævið sem mér finnst vera alveg mikil snilld og svo að fylgja því eftir.*
- *En hins vegar erum við með mjög stíft þjálfunarprógram fyrir sko afgreiðslufólk sem byrjar.*
- *Alltaf haft hug á því að koma upp svona fóstura eða fósturkerfi, en það hefur ekki alveg, svona frómt frá sagt, verið að virka.*



- ...Það eru náttúrulega umhverfismálin sem þar eru efst á baugi hjá okkur. Get gefið þér afrit af þjálfunar og fræðsluáætlun okkar. Hver og einn starfsmaður þarf að byrja að fá fræðslu um umhverfismál. Svo fá bílstjórnarnir allir vistakstursnámskeið. Stærsti hlutinn beinist að bílstjórunum því þeir eru andlit fyrirtækisins út á við.
- Viss um að það eru ekki aðrir í þessari starfsstétt sem leggja þetta mikla áherslu á þjálfun bílstjórnanna.
- Tökum bara einhverja áætlun sem er nokkuð einföld. Þá er bara sagt við hann, heyrðu þú átt að fara á þessum bíl, hann er þarna. Hér er taska, í henni er fargjaldaskrá og skiptimynt, það eru tímamiðar og hringmiðar. Þetta er bara þarna og ...maðurinn veit bókstaflega ekki neitt, fyrirgefðu. Þeim er bara hent af stað.

3.4.6 Veitingastaðir

Helsta vandamál veitingastaða við ráðningar er að fólk fæst ekki til starfa. Stöðugt færri vilja starfa á veitingastöðum og einnig er faglærðu fólki að fækka. Úti á landi er þetta sérstaklega mikið vandamál og því er fyrst og fremst ráðið ófaglært fólk sem þarf þ.a.l. aukna þjálfun í fyrirtækjunum. Ráðningar fara oft fram á nokkuð óformlegan hátt og byggja á fyrstu kynnum. Þeir þættir sem eru metnir til verðleika við ráðningu eru framkoma, þjónustulund, klæðaburður, snyrtimennska, heiðarleiki o.fl.

Fyrirtæki halda þó ekki alltaf fast við forkröfur sínar við ráðningar vegna þess að það vantar fólk til starfa og framboðið er ekki nóg. Þó hefur ásókn útlendinga í tímabundin störf á veitingastöðum aukist verulega síðustu ár. Á landsbyggðinni þurfa veitingamenn oft að ráða alfarið fólk utan svæðisins til þéttbýlli staða vegna manneklu á svæðinu. Því þurfa veitingamenn oft jafnvel að útvega starfsfólki húsnæði. Nýliða-þjálfun á veitingastöðum virðist ekki vera skipulögð markvisst.

Forkröfur við ráðningar

- *Yfirleitt bara first impression. Ég er farinn að ráða fólk mikið út á viku prufutíma og svo ræðum við bara saman eftir þann tíma. Þú finnur það strax ef fólk á heima hjá þér eða ekki. Við vitum öll að það að vera í þessum bransa er teamwork og ef þú fellur ekki inn í hópinn þá er alveg eins gott að losa sig við þig strax.*
- *Ég hef brennt mig á því að first impression var ekki akkúrat það sem ég hélt það væri, kannski oftar en einu sinni.*
- *Já, ég er sammála.*
- *Og það sem ég hef alla tíð lagt mikið upp úr er snyrtimennska og að fólk gangi mjög vel um. Og, og hérna að það fari vel með hérna hráefni og nýti það vel. Og ég hef meðal annars verið í sambandi við Heilbrigðiseftirlitið og fleiri um þá þætti og að þeir hlutir væru í lagi, snyrtimennska og umgengni á matvælum.*
- *Og síðan auðvitað hérna, kurteisi, klæðaburður ...og hérna síðan heiðarleiki og fólk sé svona duglegt og vinnusamt.*
- *Auðvitað heiðarleikinn sem skiptir miklu máli. Svo auðvitað málakunnátta. Þetta talar allt orðið ensku og margir þýsku og frönsku. Oft verið með fólk sem talar líka spönsku.*

- *Ég er nær eingöngu og með mikið fólk af xx [bær á landsbyggðinni] og úr bænum.*
- *Ég er með húsnæði fyrir það, er með tvær íbúðir og herbergi sko. Það er orðið svo fátt fólk þarna að það nægir okkur ekki. Þetta er fyrst og fremst ungt fólk sem nægir ekki til að fylla upp í þessi störf. En ég hef ekki verið með útlending enn sem komið er.*
- *Kokkurinn er mjög góður fagmaður og kann líka á alla þá hluti.*
- *Ég er hættur að leggja upp úr prófskirteinum. Maður sér hvaða karakter fólk býður upp á.*
- *...Ég finn það að ég er ekki eins vandlátur eins og ég var, verð að taka því sem mér býðst. ...Það er slæmt.*

Rætt um framboð á starfsfólki

- *Það er að verða erfiðara að fá faglært fólk. Það er kannski vegna þess að markaðurinn hér heima er að breytast. Það eru að koma fleiri staðir og matreiðslumenn og þjónar eru að fara meira erlendis.*
- *Og við erum nú búin aðeins að jafna okkur eftir að Nordica kom sem hreinsaði allan markaðinn á sínum tíma [Hér er vísað til umræðu um fjölgun staða þessa dagana og samkeppni um vinnuafli í greininni].*
- *Það eru allir að tala um að launin séu svo lág, ég meina 280-350 þúsund krónur á mánuði, eru það ekki svona meðallaun?*
- *Þetta hefur nú ekki verið vandamál nema í eldhúsinu, það er hausverkurinn.*
- *Við erum að fara að flytja inn fólk erlendis frá á herbergin.*
- *Við getum ekki einu sinni flutt inn fólk, nema frá Evrópu, frá öðrum stöðum í heiminum er það nánast ómögulegt. Það er svo mikið og flókið ferli.*
- *Ég er að ráða fólk núna fyrir sumarið og ég finn bara hvað það er erfitt [Rætt um framleiðslufólk].*
- *Það er eitthvað framboð [af ófaglærðu fólki] en ekki neitt úrval. Í þessum geira þá getur þú ekki ráðið hvern sem er. Fólk verður að hafa einhverja ákveðna þjónustulund, alveg sama hvort þú ert inni í eldhúsi eða frammi í sal.*

Nýliðapjálfun

- *Ekki mikill tími, svona 2-3 kvöld.*

3.5 Starfsþróun

3.5.1 Hótel og gististaðir

Lítill áhersla virðist lögð á að skapa möguleika til starfsþróunar eða skýr tækifæri til framgöngu í starfi á hótelum og öðrum gististöðum. Eflaust má rekja ástæðuna til smæðar margra fyrirtækja í ferðaþjónustu og þess að stjórnunarlög er fá. Starfsþróunartækifæri eru því enn minni úti á landsbyggðinni en í stærri fyrirtækjum höfuðborgarsvæðisins.

Það kemur stjórnendum ekki á óvart að ekki sé eftirsóknarvert fyrir metnaðarfullt fólk að starfa í greininni fyrst það gefast lítil tækifæri til starfsframa og starfsþróunar með einum eða öðrum hætti á gististöðum.

Auka þarf virðingu fyrir störfum á gististöðum og samtímis að vinna að því að gera hótél og gististaði að eftirsóknarverðum starfsvettvangi í ferðaþjónustu þar sem fólk fær tækifæri til að þróast og eflast í starfi. Aukin keðjumyndun og stækkun fyrirtækja getur hér skapað aukin tækifæri til þróunar. Að auki má horfa til aukins samstarfs atvinnulífs og skóla t.d. í formi skýrari starfsþjálfunarferla milli skóla og fyrirtækja.

- *Einnig að hótél á Íslandi býður fólki ekki upp á mikil career tækifæri til starfsframa.*
- *Fólk ...á sér nú kannski lengri lífsmöguleika innan hótelsins með þessu þegar það eru orðin fleiri en eitt hótél í keðjum.Þá eru margir einstaklingar sem vinna bara við að bóka og sinna bakvinnslu ...á dagvinnutíma.*
- *...Erfitt að finna fólk sem hefur metnað til að halda áfram í þessu í lengri tíma. Eitt af þessum störfum sem fólk sér ekki fyrir sér sem framtíðarstörf.*
- *Þegar staðirnir eru litlir eru það eigendurnir og fjölskyldan sem kemur þar að máli. Yfirleitt um litla menntun að ræða á neinu sviði nema ef verið hefur í einhverju námskeiðsformi. Aftur þegar staðirnir verða stærri þá býður það upp á að fólkið hafi meiri þjálfun.*
- *Stærð hótels skiptir svo aftur máli hvort það eru stjórnendastörf. Ef hótelið er lítið er í raun enginn yfir – annars eru þau bara í stríði hvert við annað. Þá er bara skipting milli eldhúss, veitingahúss og svo herbergjasviðs og ef það er þvottahús og svo móttaka [vísað í mismunandi stærð hótela sem eru hluti af keðju].*
- *...Á sér nú kannski lengri lífsmöguleika innan hótelsins með þessu þegar orðin fleiri en eitt hótél í keðjum.*
- *...Úti á landi þá er það þannig að allir ganga í allt. Og það er sama með þjóna að þeir þurfa kannski að vinna eitthvað í þvottahúsi og fara svo kannski í salinn milli 6 og 8 á kvöldin. Í Reykjavík er frekar að það er einhver ráðinn í starf og er þá fyrst og fremst í því t.d. herbergisþríf 9-5 og þvottahús 9-5 og gestamóttaka 8-8. Fólk er meira svona, fer ekki mikið milli deilda.*
- *Á svona litlum hótelum eins og á Íslandi þarf hótelsstjórinn því að gera [allt] – frá þvottahúsi og í að stjórna fólki.*
- *Ég held að fæstir hafi einhvern metnað til að starfa áfram í hótélgeiranum og með meiri metnað að mennta sig til annarra starfa og leita að hærri launum. Er bara láglaunastétt. Bara staðreynd.*

- *Þekkest að fólk, stelpur og strákar, byrji 16-17 ára og eigi margra ára ferli á sumarhótelum en aðrir detta út eftir 2-3 sumur.*
- *Já og líka hérna þekkest að vikapiltar hafi þróast upp í að verða móttökustjórar.*
- *Ráðstefnustjórinn hefur t.d. starfað innan þessa geira og unnið sig upp. Þekkest að fólk hafi unnið sig upp og þekki orðið reksturinn út og inn.*
- *En þekki einnig þessar konur sem áður var minnst á [huggulegar konur á miðjum aldri]. Eru enn á hótelinu og standa sig bara mjög vel þar. ...Hinir koma inn með nýja þekkingu og kunnáttu.*

3.5.2 Afþreying

Í rýnihópi fulltrúa afþreyingarfyrirtækja var ekki rætt beint um starfsþróun innan fyrirtækjanna. Fyrirtækin eru flest lítil og því mikið um að starfsfólk gangi í störf hvert annars. Einnig er krafist þó nokkurrar sérhæfingar og sérhæfðar þekkingar í ýmsum störfum og í þau ráðast einstaklingar með sérhæfða menntun og reynslu og því í mörgum tilfellum erfitt að fara á milli starfa. Hér má nefna sem dæmi fjallaleiðsögn, kajaksiglingar, sérsvið sem tengist hestaferðum, leiðsögn á jöklum og sérþekking á hvólum.

Störfín eru nokkuð fjölbreytt en mörg þeirra krefjast sérþekkingar sem erfitt er fyrir aðra að ganga í nema að sækja sér þá viðkomandi sérmenntun. Þó eru dæmi um að fólk hefji störf í þjónustu og haldi síðan áfram í önnur störf eftir því sem starfsreynsla eykst. Fjölbreytt störf eru að verða til í afþreyingarfyrirtækjum en það þarf að viðurkenna þjónustustörfín og framlínuna í ferðaþjónustu sem spennandi starfsvettvang og sem fag.

- *...Rekum eina reiðskólann á öllu landinu sem er með menntaða kennara ...reiðmenntaða kennara frá Hólum.*
- *...Öll með þetta sama vandamál ...ekki nóg að fá topp leiðsögumann, hann þarf líka að vera góður hestamaður, að fólkið í ferðinni beri fyllsta traust til hans.*
- *Og enginn munur á því hvort við erum með gönguferð yfir Hengil, sem er dagsferð frá Reykjavík eða hvort við erum með fjögurra daga gönguferð, annað hvort trússferð eða bakpokaferð, þarf jafngóðann mann í báðum tilfellum, sem er leiðsögumaðurinn.*
- *...Ég er svo heppin að vera með sennilega mesta sérfræðing í heiminum [á við þekkingu á hvólum] ...hennar uppistaða í menntun, viðfangsefnið eru hvalir, höfrungar.*
- *Flestir mínir leiðsögumenn hafa verið sjávarlífræðingar.*
- *Í sum störfín ganga sömu starfsmenn í allt að fimm mismunandi verkefni. Móttöku gestanna, upplýsingagjöf við komu, afgreiðslu o.fl.*
- *Erum að reyna að ná upp úr því að vera afgreiðsla í að vera meira móttaka og upplýsingagjöf.*
- *Við þurfum að hækka menntunarstigið almennt í ferðaþjónustunni ...þetta séu ekki bara störf sko ófaglærðra. Þetta sé fag að taka á móti gestum.*

3.5.3 Ferðaskrifstofur

Það gildir það sama hjá ferðaskrifstofum og í öðrum fyrirtækjum í ferðapjónustu að starfsþróunartækifærin eru frekar í stærri fyrirtækjunum. Í þeim smærri ganga starfsmenn meira í öll störf. Í smærri fyrirtækjum eru störfin þó fá og fjölbreytnin því eflaust meiri en hjá þeim stóru þar sem ráðið er sérhæft sölufólk, tæknifólk o.s.frv. Stærri fyrirtækin bjóða upp á meiri tækifæri til stöðuhækkana en þau smærri tækifæri til fjölbreytni í starfi. Störfin eru samt almennt fjölbreytt og starfsfólk fær að takast á við ný verkefni á ferðaskrifstofum í tengslum við tölvuvæðingu.

Leiðsögumenn eru sá hópur sem ef til vill hefur síst tækifæri til að þróast í starfi. Ekki er um að ræða eftirsóknarverð heilsársstörf fyrir fjölskyldufólk því vinnan fer mest fram um helgar og á kvöldin. Þó eru sum fyrirtæki með allt að því fastráðna leiðsögumenn sem þeir ráða sem sína bestu leiðsögumenn í ferðir þar sem kröfur um gæði og hæfni leiðsögumannsins eru meiri en ella.

- *Leiðsögustarfið er náttúrulega ekki heppilegt sem heilsársstarf fyrir fjölskyldufólk, því ef þú ert kominn í vetrarharkið, þá eru þetta bara helgar, mikil helgarvinna og fólk endist stutt í því.*
- *...Held það skipti töluverðu máli, við höfum, eins og við örugglega öll við þetta borð, við höfum sett stefnuna á að ráða eingöngu leiðsögumenn úr skóla [átt við menntaða leiðsögumenn].*
- *Við getum ekki staðið við þetta út af frönskunni.*
- *Við erum kannski búin að taka fólk ár eftir ár sem er ekki með próf, vegna þess að það vantar fólk og það reynist vel og við hvetjum það alltaf til að fara í og mjög margir fara síðan í nám.*
- *...Þau [störfín] hafa breyst frá því að þú varst bara að selja.*
- *...Það hefur breyst frá því að þú varst bara að selja og sjá um hópinn ...nú skipt í söludeild sem bara selur ...og svo þarf hún ekkert að hugsa um hópinn.*
- *...Stefnan er náttúrulega sú að gera starfið inni á skrifstofunum meira hérna tölvuvætt, það er alveg ljóst.*
- *Erum náttúrulega ekki fleiri en fimm ...störfín eru þannig hjá okkur að við erum allt í öllu.*

3.5.4 Bílaleigur

Árstíðasveiflur og smæð fyrirtækja draga úr tækifærum starfsmanna til starfsþróunar á bílaleigum. Það eru fleiri tækifæri eftir því sem fyrirtækin eru stærri en starfsemin dregst oft saman á veturna og störfum fækkar. Vegna mikils vaxtar hjá bílaleigum nú undanfarið má þó ætla að það verði breytingar framtíðinni á þessu sviði þar sem fyrirtækin jafnvel stækka. Þau fyrirtæki sem eru í erlendu samstarfi eiga kost á að gera störfín meira spennandi með því að starfsfólk eigi möguleika á að flytjast erlendis tímabundið og starfa innan keðjanna.

Spurt um starfsþróunartækifæri innan fyrirtækjanna

- *Ég er alveg klár á því að aðili sem kemur yfir sumarið hjá okkur að vinna, hann á gríðarlega möguleika á framtíðarstarfi ef hann er að læra eitthvað inn á skrifstofu í framtíðinni, ekki spurning. Það er að hafa aðila sem hefur þá bæði námið og þekkinguna á þessum bransa, það er ekki spurning um að fá þannig fólk, þú þarft í rauninni ekkert að þjálf þá, þú ert búinn að því sko.*

- *...Háir því all verulega að svona, framtíðarstörfum í svona fyrirtækjum, það er eiginlega smæðin. Og meira að segja þessi stóru, þau eru lítil á veturna sko. Og veturinn er eiginlega allt árið sko.*
- *Tja, ég held að það sé allavega óskaplega takmarkað [tækifæri til starfsþróunar].*
- *Ég meina ég sá þetta gerast hjá xxx, skiljiði, það var það stórt að það voru alveg möguleikar sko. Og þú varst kominn með kjarna þar sem þú varst með yfir veturinn líka.*
- *Það vantar, það er ekki bara stækkunin, þú þarft stundum að endurnýja fólkið og ég held að það séu alveg framtíðarstörf í þessu eins og öðru.*
- *Greinin er að stækka klárlega. ...Veit reyndar ekki með bilaleiguna, hvort við komum til með að þróast út í eitthvað meira heldur en við erum í, ég sé það nú kannski ekki fyrir mér allavega ekki í dag, ég veit það bara ekki.*
- *...Við eigum alveg möguleika á skiptum eða hreinlega möguleiki að einhver aðili frá mér fari hreinlega og starfi fyrir xxx ...International ...eða hreinlega eigi möguleika á að fara í vinnu í öðru landi, því að sko þeir meta mjög mikið reynsluna úr þessum geira þannig að...*

3.5.5 Hópbílar

Erfitt er um vik að skapa framtíðarstörf hjá hópbílafyrirtækjum vegna árstíðasveiflna. Sum fyrirtækin eru þó með skólaakstur og önnur verkefni á veturna og því minni sveifla í rekstrinum. Mannafloppurinn er hins vegar mun meiri en framboð af starfsfólki á háannatíma á sumrin enda fjór- til fimmfaldast mannaflapörfin hjá sumum yfir sumartímamann. Starfsþróunartækifærin fyrir bílstjóra virðast þó að einhverju leyti til staðar þótt þau séu ekki mjög formföst, eða frá því að keyra litlar rútur í minni ferðum í það að keyra stærri rútur í lengri og flóknari ferðum. Best er fyrir rútubílstjóra að byrja í áætlunarferðum og fara síðar í hópaferðir.

- *Það eru mjög fá fyrirtæki sem bjóða upp á heilsársstarf fyrir t.d. leiðsögumenn.*
- *...En það vantar samt svona fleiri menn sem ætla að vera í þessu til lengri tíma. Sko mannþörfin er náttúrulega mest yfir þessa þrjá til fjóra sumarmánuði.*
- *Við þurfum svo miklu, miklu, miklu fleira fólk heldur en það sem kemst að í föst störf, í heilsársstörf [átt við á háannatíma]. Tökum bara xxx sem dæmi. Í dag starfa þar þrjátíu og eitthvað manns í vinnu. En mannþörfin fer upp í 120 manns, jafnvel 150 á háannatíma.*

Spurt hvort það séu almennt lítil tækifæri til þróunar í starfi hjá bílstjórum, innan fyrirtækjanna

- *Já, það er það.*
- *Auðvitað er náttúrulega, sko að keyra rútu og rútu ekki það sama. Að keyra í fyrsta lagi litla rútu, fyrir litla hópa eða enga hópa, vera í áætlun á fámennum stöðum. Það er besta byrjunin fyrir þá sem eru að koma inn í þetta. Svo er spurning hvað menn eru lengi í því og svo þróast menn upp í að keyra almenna hópa og svo sérhópa og fara í sérverkefni. Og það er svona, þá er þetta orðið meira tengt persónunni, hvað ræður þessi persóna við ...*

- *...Hjá okkur vantar svo mikið upp á að þetta geti orðið heilsársvinna fyrir stóran hóp.*

3.5.6 Veitingastaðir

Starfsþróunarferlin á veitingastöðum virðast ekki vera mjög formleg. Þar sem þjónustustörf á veitingastöðum eru ekki talin áhugaverð framtíðarstörf reyna stjórnendur ekki að vinna markvisst að því að byggja upp starfsfólk til framtíðar innanhúss. Hér má spyrja hvað kemur fyrst og hvort stjórnendur þurfi ekki fyrst og fremst að leitast við að skapa áhugaverðan starfsvettang og starfsþróunartækifæri og laða þannig að fólk. Nokkuð er um að starfsfólk sem hefur langa reynslu af störfum á veitingastöðum færi sig í störf þar sem vinnutíminn er reglulegri og launin jafnvel hærrí, þ.e.a.s. í dagvinnustörf. Þetta virðist sérstaklega eiga við um matreiðslufólk sem tekur að sér mötuneyti í fyrirtækjum eða fer í kennslu. Í umræðu um starfsþróun kom einnig fram að einstaklingar sem útskrifast með fagmenntun bæti frekar við sig námi á öðrum sviðum og fari í háskólanám til að fá betra starf en býðst á veitingastöðum.

Spurt er hvort ungt fólk líti á starf á veitingastöðum sem framtíðarstarf

- *Nei.*
- *Ekki þjónustuna held ég.*
- *Flestallir sem hafa útskrifast [úr fagnámi] og eru jafnvel að vinna núna, þeir eru allir komnir í nám, eru að bæta við sig.*
- *Þetta er bara strúktúrinn í dag. Það er ekki nóg að hafa eina háskólagráðu, þú verður að hafa tvær. Kunningi minn er með próf í lyfjafræði og er núna í háskólanum í viðskiptafræði.*

Rætt um að vinnutíminn og vaktavinna geri það að verkum að starfsfólk hætti og fari í fjölskylduvænni störf

- *Eigum við ekki bara að orða þetta svona að þessir strákar sem voru í þessum geira í góðum eldhúsum, þeir eru núna bara komnir í 9-5 vinnu [rætt hér m.a. um einstaklinga sem eru hættir að starfa úti á stöðunum en fást fyrst og fremst við kennslu].*
- *Þetta er svipað og margir góðir matreiðslumenn eru farnir að vinna í þessum stofnanamötuneytum, bönkum og þetta er bara orðin þægilegri vinna heldur en að vinna í því sem við erum að vinna, öll kvöld, helgar í svokallaðri vaktavinnu. Þetta er miklu þægilegri vinna, sömu laun og einfaldari eldamennska.*

Spurt um tækifæri til starfsframa innan fyrirtækjanna

- *...Ef þetta er góður starfskraftur þá færir maður meiri ábyrgð yfir á hann þegar fram líða stundir. Þannig held ég að sé með okkur alla.*
- *Þetta er bara ekki nóg stórt til þess að bjóða upp á mikil tækifæri.*
- *En þetta eru ekki heilsársstörf, eða mjög lítið. Þetta fólk [með menntun á sviði ferðaþjónustu] er eflaust að leita sér að framtíðarstarfi og það er ekki hjá mér [landsbyggðarmaður].*

3.6 Sí- og endurmenntun

3.6.1 Hótel- og gistaðir

Hótel og gistaðir hafa ekki markað stefnu í símenntun né greint þarfir starfsfólks. Almennt er því lítil umræða og hvatning innanhúss á þessu sviði. Hjá stærri fyrirtækjum er þó oft boðið upp á styttri sérhæfð innanhússnámskeið [$\frac{1}{2}$ – 1 dagur].

Stjórnendur telja lítið framboð af símenntun sem tekur mið af þörfum greinarinnar. Tímasetningar eru t.d. oft óhentugar fyrir landsbyggðarfólk og vaktavinnufólk. Auka má framboð námskeiða sem farið er með út á land og í auknum mæli má bjóða upp á námskeið á öðrum árstímum en á vorin. Þó kom einnig fram að aðsókn á námskeið í ferðaþjónustu t.d. á vegum SAF og Sæmundar fróða hafi oft verið nokkuð dræm. Helstu ástæðurnar fyrir því eru tímaleysi, of lítið framboð námskeiða og að stjórnendur sinni síður þessum þætti en öðrum stjórnunarþáttum.

Skortur virðist á markvissri hvatningu af hálfu stjórnenda til starfsfólks á sviði símenntunar. Ekki er til staðar skýr farvegur fyrir upplýsingastreymi um námskeiðsframboð. Ábyrgð á símenntun er því að mestu leyti á herðum starfsfólks. Það má eflaust rekja til skorts á stefnu og frumkvæðis stjórnenda í greininni. Ekki eru send skilaboð um að símenntun sé mikilvæg eða á hvaða sviðum hennar sé þörf. Vinnuveitendur virðast þó oftast greiða kostnaðinn, þó frumkvæðið komi ekki frá þeim sjálfum.

Stjórnendur töldu vanta formlegan vettvang fyrir símenntun, samskipti, upplýsingaflæði og tengslamyndun milli stjórnenda og starfsfólks í greininni. Þannig mætti auka innbyrðis skilning og tengsl. Fulltrúar stærri fyrirtækja nefndu að í auknum mæli væri horft til útlanda til að fá þaðan þekkingu og þá helst fyrir stjórnendur. Stjórnendur telja hvetjandi fyrir starfsfólk að fara erlendis á námskeið. Samtímis skapist einnig fagleg tengsl milli landa sem auki alla fagvitund og fagmennsku. Í því sambandi var minnst á vel heppnaða ferð hótelstjórnenda til Danmerkur á vegum SAF og til Finnlands á vegum Ferðaþjónustu bænda.

- *Því miður eru alltof margir sem hugsa eingöngu um starfsmenn sem kostnað en ekki eitthvað jákvætt sem ætti að byggja upp.*
- *Einnig að það er lítil tími fyrir menntun innan fyrirtækjanna.*
- *Má segja að stefnan [í símenntun] sé til staðar en framkvæmdin svona upp og ofan aðeins.*

Rætt um hvers konar námskeið ættu að standa til boða

- *Þarf að vera forvitnilegt fyrir viðkomandi. Kannski erum við allt of oft upptekin að námskeiðið fyrir þernur snúist um að þær nái rétta brotinu í lökin. ...Má vera á grunnsviðum.*
- *...Já, og að fólk átti sig á að það er hluti af heild.*
- *Já og átti sig á hvað hinir eru að gera.*
- *Frábær ferð til Finnlands. Verkalýðsfélögin eru að taka þátt í Finnlandi. Verkalýðsfélögin líta á ferðaþjónustuna sem mjög mikilvægan þátt í atvinnuuppbyggingu í Norður Finnlandi því þau eru að búa til atvinnu.*

- *Það vantar að halda fundi. Þannig hefur fólk kynnst.*

Rætt um fyrirkomulag námskeiða

- *Við erum kannski nógu stór til að halda þessi námskeið sjálf. Við getum líka þannig komið okkar fyrirtækjapólitik strax inn. Teljum að t.d. SAF geti ekki gert það fyrir okkur. Annað vandamál er að í skólum eru próf í maí og þá er oft erfitt að fá fólk á námskeið [átt við sumarstarfsfólk].*
- *...Tók eftir því að því dýrara sem námskeiðið var því ánægðari voru starfsmenn mínir. Vissu að þeir voru að fá eitthvað dýrt námskeið.*

Spurt hvort starfsfólk óski sjálft eftir því að fá að fara á námskeið

- *Nei, aldrei.*
- *Það þarf að hvetja fólk held ég svona almennt minnir mig á námskeiðin sem fóru hringinn í kringum landið. Það var svo skemmtileg saga. ...Yngsti nemandinn var 11 ára og iðulega tveir til þrjú á hverju námskeiði. Mjög vel auglýst og í byrjun sumars. ...En ekki meiri áhugi en þetta fyrir þessu.*

Rætt um hver greiðir fyrir símenntun stjórnenda og starfsfólks

- *Við höfum reynt að hafa það þannig að fyrirtækið borgar kostnað af námskeiðum en fólk fær ekki greitt laun sérstaklega til að mæta á námskeið utan vinnutíma. Við viljum einnig að fólk gefi sinn tíma í að læra eitthvað nýtt. Ef fólk þarf að gista þá er það greitt af hálfu fyrirtækisins og mat. Við reynum að finna einhverja millileið hér.*
- *Það er erfitt fyrir mörg fyrirtæki að greiða fyrir þátttöku vegna erfiðra rekstrar-skilyrða.*
- *Kostar alveg helling. Eru á launum á meðan en bara venjuleg laun. Dagpeningar þekkjast ekki. Lágt gjald fyrir herbergin og matinn. Þetta er ekki tekið út í fríi.*
- *Fyrst og fremst felst kostnaður í flugfari og að missa viðkomandi úr vinnu í þennan ákveðna tíma [Hér var rætt um námskeið erlendis hjá hótélkeðju].*

3.6.2 Afbreyting

Ekki er markviss stefna í símenntun hjá afbreytingarfyrirtækjum. Þó er reynt að aðstoða starfsmenn við að sækja skyndihjálparnámskeið, námskeið til aukinna öku-réttinda, leiðsögunám og fleira. Stjórnendur telja sig reiðubúna til að greiða fyrir þátttöku starfsmanna á námskeiðum sem þeir telja að falli að starfsemi fyrirtækis síns.

Í stærri fyrirtækjum er eitthvað um að boðið sé upp á námskeið innanhúss þar sem núverandi framboð hentar ekki. Þau námskeið sem um ræðir snúa fyrst og fremst beint að fyrirtækinu sjálfu, vöru þess, þjónustu og einkenni viðskiptavina. Lítil þekking virðist vera á starfsmenntasjóðum stéttarfélaganna en stjórnendur virtust tilbúnir til að greiða fyrir þátttöku á námskeiðum, sem féllu að þörfum fyrirtækisins.

Spurt hvort starfsfólk hafi verið sent á námskeið sem hafa verið í boði t.d.

Þjónustunámskeið á vegum SAF

- *Vandamálið við þessi námskeið sem hafa verið í boði ...þetta er alltaf sko miðað við veitingastaði eða móttökufólk á hótelum.*

- *...Sko Verzlunarmannafélag Reykjavíkur ...og ég held Efling ...við bara uppgötvuðum það í hitteðfyrri, við vorum búin að henda peningum bara út um gluggann, því við gátum fengið stóran hluta af þessu endurgreitt sko [átt við starfsmenntasjóði stéttarfélaganna].*

Rætt um hverskonar námskeið þyrftu að vera í boði

- *...Við þurfum að fá ...svona „hard core“ þjónustunámskeið fyrir starfsfólk í afþreyingunni ...ákveðnir hlutir sem eru eins hjá okkur.*
- *Við svona hérna hvetjum stjórnendur og iðulega millistjórnendur til að fara og bæta við sig til að halda sér við. En ekki verið sett fram svona formleg stefna.*
- *En almennt tekið vel í það og tekið þátt í að greiða fyrir t.d. tölvunámskeið fyrir almenna starfsmenn líka. Þyrfti kannski meira í sambandi við tungumál.*
- *Við erum markvisst að bjóða upp á námskeið fyrir okkar eigið starfsfólk. Þar sem við höfum ekki fundið kannski námskeið sem uppfyllir okkar þarfir.*
- *...Held að við verðum aðeins að undanskilja snjósleðaferðirnar ...ég get hvergi farið á eitt einasta námskeið í einu eða neinu sem að sérhæfir mig í því sem ég er að gera. Þetta er það einstök atvinnugrein. ...Það er nýlega komið að þú þarft ökuréttindi til að keyra sleða ...*

3.6.3 Ferðaskrifstofur

Yfirleitt virðist ekki vera nein sérstök stefna á ferðaskrifstofum og hjá ferðaskipuleggjendum á sviði símenntunar. Þó eru margir starfsmenn í lengra námi og nokkuð algengt að starfsfólk stundi nám með vinnu. Stjórnendur virðast ekki leggja mikla áherslu á að hvetja starfsfólk til námskeiðspáttöku eða símenntunar. Frumkvæðið liggur því frekar hjá starfsfólkinu sjálfu en stjórnendum. Fulltrúar í rýnihópnum töldu starfsmenn þó almennt ekki setja fram miklar kröfur um að fá að sækja námskeið. Í stærri fyrirtækjum eru þó dæmi um að starfsfólk sé hvatt til að sækja sér menntun og áhrif þess eru talin jákvæð (jafnvel þótt það hætti hjá fyrirtækinu sem studdi það til náms). Það er ekki mjög algengt að fyrirtæki greiði skólagjöld t.d. í háskóla en frekar hliðrað til svo að viðkomandi starfsmaður geti minnkað við sig vinnu eða unnið á öðrum vinnutíma.

Námsleiðir og námskeið sem hafa verið sótt mest af hálfu starfsmanna ferðaskrifstofa eru leiðsögunám, fjárhagsbókshald, bókunarkerfi, excel námskeið, tölvunámskeið, tungumálanámskeið, sölu- og markaðsmál, markaðs- og útflutningsnám (Endurmenntun HÍ). Stjórnendur segjast sjálfir lítið sækja sér endurmenntun, fyrst og fremst vegna tímaskorts. Stjórnendur virðast frekar sækja í félagsstarf og samskipti við kollega og sækja sér fræðslu þannig, óbeint.

Þátttakendur lýstu því þó yfir að þeir vildu gjarnan sækja námskeið í tungumálum, markaðs- og sölumálum og ýmsu tengdu stjórnun. Starfsmenn sækja einnig gjarnan kynnisferðir tengdar þjónustunni sem þeir selja, s.s. eins og kynnisferðir út á land til að kynna landssvæðum, skoða gististaði og ýmis konar framboð á sviði afþreyingar.

- *...Þá er bara vinnan það mikil og langur viðverutími að það er erfitt að sækja svona námskeið. Maður hefur aftur á móti í gegnum félagsstörf á öðrum*

sviðum, utan starfsvettangsins, þar hefur maður kannski [verið]að ...sækja ákveðna fræðslu í formi námskeiða..

- *...Þá finnst mér mikilvægt í mínu starfi ...að vera svolítið svona í félagsstörfum ...og bara að reyna að byggja upp tengslanet, bæði hér innanlands og erlendis.*
- *Ég hef gert allt of lítið af þessu að halda mér við, en svona kannski maður hefur reynt svona helst að ná sér í svona einhverja viðbótarþekkingu í gegnum svona bara erlend samtök ...*

Spurt hvort fyrirtækin beini því að starfsfólki að sækja sér símenntun eða aðra menntun sem gæti nýst í fyrirtækjunum

- *Við til dæmis erum kannski búin að taka fólk ár eftir ár, sem er ekki með próf, vegna þess að það vantar fólk og það reynist vel og við alltaf hvetjum þau til að fara og mjög margir fara í þetta nám ...ef þú ert starfandi og ferð í Leiðsöguskólann, geturðu fengið styrk.*
- *...maður hefur stutt við fólk að fara í svona nám að þá hefur það jafnvel hoppað af lestinni ...en það er í sjálfu sér jákvætt. ...Plús það þykir flott að ráða fólk frá okkur. ...Mikil menntun að starfa í fyrirtæki eins og þessu hér.*
- *En ef það getur nýst okkur í því sem við erum að fást við þá höfum við tekið vel í það, en við höfum ekki ýtt fólki út í það.*

Spurt hvort fyrirtæki greiði námskeiðsgjöld eða fyrir skólagöngu

- *Nei, en ég myndi gjarnan vilja það ef ég gæti ráðið þennan aðila í fasta vinnu.*
- *...Tekið vel í ef einhver vill fara í nám, en það er ekkert greitt fyrir það eða svoleiðis.*
- *...Þá höfum við bara tekið tillit til þess og jafnvel aðstoðað fólk ef þess hefur þurft, en við höfum ekki verið að borga.*
- *...Misjafnt eftir fyrirtækjum ...við erum það stór ...þið eruð svo fá, það er svo erfitt að missa fólk út af skrifstofunni.*

Spurt hvort það sé markviss stefna í símenntun og starfsþróun í fyrirtækjunum

- *Það er ...kannski ekki beint almenn stefna ...en tekið mjög vel á því ef þú vilt fara í eitthvað meira ...mjög jákvætt.*
- *...Ekki verið að ýta fólki í að fara í nám, það er tekið vel í það ef fólk vill bæta við sig ...minnkað við sig vinnu eða unnið svona tarnir.*
- *Það er engin sérstök stefna. Ef maður sér einhver spennandi námskeið, þá fer fólk og maður borgar.*

Spurt hvort að starfsfólk óski sérstaklega eftir því að sækja námskeið

- *Nei.*
- *Nei, ég hef ekki orðið mikið vör við það.*
- *Nei, ekki heldur hjá okkur, ekki svo ég muni.*
- *Það hefur verið vinsælt hjá okkur að fara í leiðsögunámið.*
- *Ekki beint, en ég er viss um að ef maður fer að tala um þetta, vildu þau gjarnan fara.*

Spurt um líklegar ástæður þess að lítil eftirspurn er eftir námskeiðum af hálfu starfsfólks

- *Kannski ekki kynnt nógu vel innan fyrirtækjanna, gæti verið.*

- *Ég man nú ekki eftir neinum námskeiðum.*
- *Þessi fáu, sem ég hef séð frá SAF, allavega ekki fyrir mig og mitt starfsfólk verið neitt svona eitthvað.*
- *Það var nú nýlega námskeið, mjög gott í sambandi við virðisaukaskatt og fór manneskja frá okkur ...stundum ...komið einhver námskeið á vorin ...það er náttúrulega fyrir okkur mjög slæmur tími ...*
- *Kannski frekar að fólk fari í svona námsferðir, kynna sér þjónustu og svona, það er mjög skipulagt ...*

3.6.4 Bilaleigur

Engin markviss stefna er í símenntun hjá bilaleigum. Nokkuð er þó um að starfsfólk fari á námskeið og sum fyrirtækin skipuleggja sjálf námskeið innanhúss. Það er talið mikilvægt að koma á virkri símenntun hjá bilaleigum þó oft sé erfitt að finna tíma og stjórnendur hafa ekki sótt sér mikla símenntun sjálfir. Fyrirtækjaheimsóknir og vettvangsferðir eru þó einnig notaðar hér sem tilefni til símenntunar.

Stærri fyrirtæki og þau sem eru í alþjóðlegu samstarfi leggja meiri áherslu á þjálfun og símenntun þar sem þess er krafist af samstarfsaðilum þeirra erlendis. Eins og í öðrum greinum ferðaðþjónustunnar kemur fram að frumkvæðið að símenntun kemur oft frá starfsfólkinu sjálfu en ekki frá stjórnendum. Stjórnendur segjast sjálfir ekki sinna eigin endurmenntun, hafa hvorki tíma né hafa gefið sér tíma. Þó kemur fram að stjórnendum finnst sig vanta vettvang til að hitta kollega úr greininni til símenntunar, upplýsingagjafar og samstarfs almennt.

Meðal þeirra námskeiða sem fulltrúum frá bilaleigum þykja mikilvæg eru tungumálanámskeið (þó er það nefnt að tungumál lærist ekki á stuttum námskeiðum), um öryggis- og tjónamál, um framkomu, sölu- og þjónustu (þó kemur fram sú skoðun að ekki sé hægt að læra að hafa þjónustulund), upplýsingagjöf, markaðsmál og fleira.

- *Við vorum með sumarið sem leið með tvö kvöld ...fyrir alla, þetta var svona upprifjun. Bara blanda af þjónustu og svona samhristingi.*
- *Við erum búin að vera með rosalega mikið af námskeiðum á sviði tölvumála og internetmálum. ...Hafa þetta verið stjórnendur og þetta sölu- og afgreiðslulið. En allt snýst þetta um upplýsingar og skráningu og vinnslu upplýsinga. ...Síðan eru hádegisfyrirlestrar og þar fram eftir götunum ...*
- *Við fengum hann Einar hjá Sjóvá að ræða um tjón, hvað hættur á tjóni og hvað væru algengustu tjónin og hvað gerist þegar verður tjón og svo framvegis. Þannig að ég hafði hug á því að setja alla á skyndihjálparnámskeið og...*
- *...Varðandi þetta námskeið sem Umferðarstofa og ásamt bilaleigunum eru að halda núna í vor ...hugsunin er sú að vera með tvö, þrjú, fjögur námskeið sem Siggí Helga sér um, hjá Umferðarstofu ...Sko mótað í kringum sem sagt slysin, hættur, þar sem verður farið í svona, ofan í saumana á því hvað ber að varast og svo framvegis, sem sagt hvaða skilaboðum við þurfum að koma til kunnans og þá náttúrulega erum við að tala í raun og veru [um] útlendingana alfarið nánast.*
- *Verið að byggja upp námskeið með Umferðarstofu um slysaheittur og tjón fyrir starfsfólk bilaleiga – í vor...*

- ...Við Íslendingar lærum kannski bara mest um landið af okkar ferðalögum, að lesa um það, það er eitthvað sem sko greypist ekki eins mikið inn í hausinn. ...Þegar ég kem á einhvern stað á Íslandi sem heillar mig, þá er ég alveg í því að selja fólki hann ...
- Það eru allir í þessu [námskeið Umferðarstofu] ...sem einhversstaðar koma að þessu, það er landlæknisembættið, Heilbrigðisráðuneytið, Landsbjörg, tryggingafélögin, allar bilaleigurnar. Það eru Vegagerðin, það eru fleiri sko, einhverjir fimm, sex aðilar í viðbót sem að einhverju leyti tengast í þetta ...þessi nefnd skipuð í þetta.
- ...Við reyndum að senda fólk á spænskunámskeið og excel námskeið. Og you name it sko, finnst ekkert koma út úr þessu. Þetta er allt of stutt og ómarkvisst og þú lærir ekkert spænsku í einn tíma í viku yfir veturinn, það er helst eitthvað svona. Annað er bara nám.
- Gerum bara eins og ferðaskóli Flugleiða, við látum bara þá sem starfa hjá okkur borga þetta.

Rætt um hverskonar námskeiðsframboð væri æskilegt

- Já, kannski einhver svona stutt námskeið varðandi **framkomu** og sem sagt og sölu og svona, **þjónustudæmi**.
- ...Brosnámskeið var það kallað og það var bara hlegið að þessu, það er karakterinn sem skiptir öllu máli og ef þú fattar það ekki þá er bara 99% af vandamálinu, þá áttu ekkert að vera í afgangi.
- Það þarf að greypast í huga starfsfólks ...með leiðarlýsinguna, að beygja á ljósum númer tvö eða fjögur, þetta þarf að segja og koma þessu inn í fólkið svona eins og stöðluðum upplýsingum.
- ...Þegar fólk byrjar, að þú þarft að hafa þekkingu á keðjunni og síðan fer þetta auðvitað eftir í hvaða stöðu þú ert, kynna sér hvernig kerfið virkar út, eins og ég segi, þú sendir kannski ekkert endilega afgreiðslumann í það, svoleiðis. Við ræddum það reyndar í haust að fara ferð og skoða hvernig afgreiðslan virkar. Það var þá hluti af árshátíðarpakka, blanda þessu saman.
- Við erum með ákveðnar skyldur í sambandi við endurmenntun, í sambandi við þjónustustaðla, í sambandi við upplýsingagjöf, í sambandi við endurgjöf o.s.frv., Þannig að við erum með töluvert miklar kröfur á okkur vegna þess að við erum með þetta brand [alþjóðleg keðja].

Rætt er um hvaðan frumkvæðið að símenntun kemur

- Auðvitað þarf frumkvæðið að koma því miður annars staðar frá en hjá okkur, við búum þetta auðvitað ekki til sjálfir.

Spurt um símenntun stjórnenda

- Hef bara ekki tíma til þess.
- Búinn að vera á leiðinni lengi og ég er alveg sko nauðsynlega hefði maður þurft að fara og læra meira í sko, í fyrsta lagi bara að rifja upp markaðsfræðina ...líka bara varðandi fjármál og rekstur ...þyrfti maður að kunna meira í excel.
- Ég eyddi, eða varði, síðustu viku í Frakklandi hjá xxx, sem er núna stærsta bilaleiga í Evrópu, sem við segjum. Og þar var ég með 20 aðilum sem komu frá jafnmörgum löndum, eða reyndar ekki alveg, voru þarna tveir og þrír sem komu frá einhverjum, Jamaica, Haítí, Suður Afrika, Slóvenía, Serbía og fleiri,

og allir voru þessir aðilar, nema ég sem sagt, deildarstjórar, úr sölunni eða bókunum og jafnvel í bókhaldinu meira að segja. Það var farið þarna á einni viku yfir allan þakkann.

- *Nei ég man ekki eftir þessum námskeiðum* [vísað í námskeið á vegum SAF].
- *Neiii, ekki nýlega allavega.*
- *Þetta hefur áhrif á okkur sem stjórnendur að hitta kollegana og fá sér í glas með þeim og ræða málin sko, þetta er bara vettvangur, það þarf að búa til þennan vettvang þar sem við getum hist, eins og hérna og í þessari bílaleigunefnd okkar og síðan í stærra samhengi, þá á aðalfundinum* [hjá SAF], *skiptir miklu máli.*
- *Ég hef ekki einu sinni farið sjálfur* [rætt um ferðamálaráðstefnu Ferðamálaráðs] *mér leiðist svona.*
- *Allt sem tengist Ferðamálaráði hef ég því miður ekki haft allavega mikið álit á, en það er mín persónulega skoðun. Það kannski lagast einhvern tímann.*

3.6.5 Hópbílar

Það sama gildir um hópbílafyrirtæki og önnur ofangreind fyrirtæki að ekki hefur verið mótuð virk símenntunarstefna eða leitast við að greina þarfir fyrirtækisins og starfsfólksins. Þó leggja sum fyrirtæki mikla áherslu á sparastur og senda alla bílstjóra á slík námskeið, eða halda þau sérstaklega fyrir sitt fólk. Eitthvað er þó um að starfsfólk í hópbílafyrirtækjum sækir námskeið, helst skrifstofufólkið sem sækir tölvunámskeið. Viðmælendur eru allir meðvitaðir um mikilvægi símenntunar. Stjórnendur sækja sjálfir námskeið. Samt sem áður er sett spurningarmerki við kostnað við símenntun en jafnframt kemur fram að hægt er að fá styrki frá stéttarfélögum. Viðmælendum finnst þá vanta betri upplýsingar um styrkjakerfið.

Helst virðist þörf fyrir námskeið á sviði samskipta, tungumála, skyndihjálpar ásamt námskeiðum í sparastri sem ökuskólarnir bjóða upp á. Stjórnendur hafa gert eitthvað af því að sækja stök námskeið í verkefnastjórnun, markaðs- og útflutningsfræði, starfsmannastjórnun o.fl. hjá Endurmenntun Háskóla Íslands að því er virðist.

Rætt um starfsemi fyrirtækjanna á sviði símenntunar

- *...Erum reglulega með námskeið fyrir okkar bílstjóra í samstarfi við Ökuskólann í Mjódd fyrir líka alla nýja bílstjóra og upprifjunarnámskeið í Ecodriving sem er sparastursnámskeið. Námskeið í skyndihjálpar.*
- *Lítið annað en tölvunámskeið og þess háttar sem skrifstofuliðið hefur verið að sækja.*
- *Menn eru þarna meiraprófsbílstjórar, það er ekkert verið að ýta þeim út í eitthvað, þrátt fyrir að það er í kjarasamningum um námskeiðsgjald og eitthvað slíkt og menn fá hærri laun ef þeir hafa svoleiðis á sér.*
- *Eðli þessarar vinnu, það þarf endurmenntun, alveg stanslaust tóngr, þetta er slíkt ...*
- *Ég hef verið hálfgerður skussi, ekki gefið mér mikinn tíma í svoleiðis* [eigin endurmenntun] *upp á síðkastið. Það er til dæmis að fara til útlanda og sjá nýjungar á sýningum, það er á vissan hátt lærdómur.*
- *...Verið á námskeiðum í Japan, sem eru svona alþjóðasamband ferðaskrifstofa og flugfélaga og lauk þaðan prófi sem semsagt ferðamálafræðingur.*
- *Nei, nei, þetta er eitt af því sem algjörlega vantar* [um endurmenntun].

- *Nei, það er bara ekki. Sko, það er enginn sem vill borga* [spurt hvort starfsfólk eða stjórnendur hafi ekki sett fram óskir um endurmenntun].
- *Það sem ég held að hafi komið flestum á óvart og flestum hafi fundist standa upp úr og eru enn í dag að njóta góðs af, það er sem sagt umgengnin við kunnann, þjónustan við kunnann, já samskiptin við kunnann ...bara kurteisi, hvernig þú átt að haga þér sjálfur ...og mjög veigamikið bara með klæðnað fólks* [sagt um námskeið sem haldið var í fyrirtækinu fyrir nokkrum árum].

Rætt um hverskonar námskeið þyrftu að vera

- *Það er bara þetta fyrst og fremst sem skiptir máli* [fyrir bílstjóra] *eins og mannleg samskipti, það eru tungumál, það er skyndihjálp sem skiptir rosalega miklu máli og slökkvitæki. Síðan koma inn svona eco driving og svona aksturslag ...ökuskólarnir ættu að sjá sér hag í því að keyra svona námskeið yfir vetrarmánuðina.*

Rætt um hver greiðir fyrir þátttöku starfsfólks á námskeiðum

- *Menn sækja sína styrki til verkalýðsfélaganna og þessi þarna styrkur 50%, það er stefna allavega hjá okkur. Stefna er sú að við styrkjum, VR styrkir, fólki borgar örlítið sjálft. Það er líka hvetjandi* [afgreiðslumaðurinn].
- *Kaupum bara eitt námskeið af ökuskólanum og borgum. Við greiðum allt sko.*
- *Þetta má ekki vera of mikið, þannig að þetta verði fólki einhver þyrnir í augum, þetta má ekki vera of mikið og ekki of dýrt ...*
- *...og Dale Carnegie höfum við líka styrkt ...þetta fólk fær svo mikið sjálfs-traust og verður svo miklu öruggara með sig og ef þú ert öruggur með þig þá gengur þér betur að selja fyrirtækið, það er bara alveg ljóst.*
- *En það verður að finna einhvern flöt á því að þetta langt nám* [námskeið] *...það fer náttúrulega með manninum, auðvitað fer það með honum en þessi kostnaður hefði þú átt að fara með honum líka. Annaðhvort hefði hann átt að taka með sér kostnað skv. einhverjum reglum eða...[rætt um námskeið sem starfsmaður var sendur á til Reykjavíkur en hætti svo í starfi].*

3.6.6 Veitingastaðir

Engin markviss stefna er til um símenntun starfsfólks á veitingastöðum. Nokkuð er þó um að starfsfólk fari á námskeið og stjórnendur styðja starfsfólk oft til náms. Á landsbyggðinni virðast vinnuveitendur oft bjóða upp á sértæk innanhússnámskeið á vorin áður en vertíðin skellur á. Aðeins á þessum vettvangi (veitingamanna) og hjá hópíla-fyrirtækjum mátti merkja togstreitu um það hvort greiða eigi fyrir menntun starfsfólks í ljósi þess að það eykur líkurnar á því að starfsfólk geti fengið vinnu annars staðar. Stjórnendum fannst það oft ekki borga sig að fjárfesta mikið í þjálfun og símenntun starfsmanna, þar sem mikið væri um sumarfólk og fólk í hlutastörfum, auk þess sem aukin menntun auðveldaði fólki oft að fá önnur störf.

Rætt um hvort þeir (stjórnendur) skyldi fólk til þess að fara á ákveðin námskeið, þannig að það sé hluti af starfi þess

- *Við ...höfum alltaf verið með námskeið á vorin í þjónustu og öllu því sem þessu viðkemur í veitingarekstri. ...Þetta eru einhverjir dagar og svo fara þau á þessi námskeið sem eru haldin út um allt land á vegum SAF* [átt við þjónustunámskeið SAF].

- *Til dæmis hjá okkur þá eru xxx [fyrirtækið] alltaf með námskeið ...*
- *Allt frá því að menn eru að fara í stjórnunarnám, síðan er fólk að fara í Nýja tölvu- og viðskiptaskólann, svo eru menn aðeins að fara upp í endurmenntun og fleira.*
- *Ég sendi einn í meistaraskólann, ég hugsaði nú eftir á um það hvort ég hafi verið að gera rétt. Það þýddi náttúrulega að hann krefðist hærri launa eða að hann færi annað. Það sannaðist náttúrulega. Þegar hann var búinn þá bað hann um hærri laun. Ég gat ekki verið með tvo meistara í vinnu á yfirkokka launum, þá fór hann. Ég var búinn að vera með hann í tvö ár, borga honum fullt kaup og gefa honum tækifæri á milli 14 og 17 á daginn til þess að fara í skólann.*
- *En þetta er ferlega svekkjandi að borga fullt af peningum og missa svo starfsmanninn út.*
- *Þá er það spurning hvort ekki ætti að búa til einhvern samning við viðkomandi. Þetta er bara eins og flugmaður sem fer í þjálfun, hann gerir samning xxx um ákveðinn starfstíma að loknu námi. Þeir missa hann ekki daginn eftir.*

Rætt um hver borgar þátttöku starfsmanna á námskeiðum

- *Fyrirtækin eru að borga þetta.*
- *Maður spyr sig hvort maður ætlar að borga fyrir starfsmann sem ætlar að vera hjá þér í 3 mánuði. Þú ert svo óruggur með þetta fólk. Það er bara stuttan tíma.*
- *Nei, við höfum ekki gert það [Spurt hvort fyrirtækið nýti sér endurgreiðslur stéttarfélagi].*

Rætt um hvort og hvernig stjórnendur hvetji starfsfólk til að stunda símenntun

- *Já, ég hef gert það. Meira að segja boðist til að borga þjónustunámskeið en það innifól ákaflega lítil viðbrögð. Fólk hefur ekki tíma. Þetta eru allt krakkar sem eru að vinna hjá okkur part úr viku af því að þau eru í skóla, þau eru í námi og þau eru að fjármagna námið.*
- *Nei, það er ekkert hægt að skylda fólk til þess. Þá væri erfitt að fá fólk til starfa.*

Spurt hvers konar námskeið eru talin nauðsynlegust

- *Það getur verið svo margt, t.d. heilsufræði.*
- *Agi.*
- *Já það vantar mikinn aga. Að kenna fólki að mæta á réttum tíma í vinnuna.*
- *Já og bara svona almennar umgengnisreglur við bæði gesti og náungann. Kenna fólki að brosa meira.*
- *Við megum ekki gleyma því að við erum kennararnir að mörgu leyti og það eru mjög margir staðir sem eru ekki einu sinni með yfirmenn sem kunna þetta sjálfir.*

Spurt hvort stjórnendur hafi leitað sér sí- og endurmenntunar síðastliðið ár

- *Nei, ekki ég. Maður telur sig bara vera í lífsins skóla á hverjum degi því maður er svo aktífur í hinu og þessu, en að sjálfsögðu ætti maður að taka kúrsa í einhverju.*
- *Ég hef farið á nokkur svona leadership námskeið sem gera manni gott í hinu daglega lífi líka.*

- *Já, þau hafa komið frá Endurmenntun HÍ.*
- *Þessi námskeið sem ég fór á snúast mikið um það að taka á málum, leysa ágreining og annað slíkt.*

Spurt hverskonar námskeið þeir sem stjórnendur myndu helst vilja sækja

- *Ég held það séu markaðsmálin.*
- *Já, ætli það séu ekki markaðsmálin.*
- *...Markaðsmálin og rekstrarmál einhvers konar sem ég vildi taka. Mér finnst mig vanta stjórnun. Menn ættu að huga að því að ánægðir starfsmenn eru það sem skiptir máli.*
- *Mér finnst markaðsmálin alltaf vera að taka meira og meira. Eftir því sem þú ert meira inni í markaðsmálunum þeim mun meira er að gera hjá þér.*
- *Rekstrarþekking ekki nóg.*

3.7 Ímynd ferðapjónustu

3.7.1 Hótel og gististaðir

Rætt var um viðhorf starfsmanna og stjórnenda til ferðapjónustu sem atvinnugreinar. Fram kemur að stjórnendum finnst að almenn störf á hótélum og gististöðum séu ekki talin mjög eftirsóknarverð og aðlaðandi sem framtíðarstarfsvettvangur. Þetta á sérstaklega við lægst launuðu störfin þar sem sjálfsmat starfsmanna virðist lágt.

Háskólamenntað fólk sem sækir um störf er svo hins vegar ekki talið nógu meðvitað um starfs- og rekstrarskilyrði gististaða, einkenni og eðli ferðapjónustu og þar með starfanna s.s. að oft sé um að ræða vaktavinnu og miklar árstíðabundnar sveiflur, álagstíma o.fl. Einnig kom fram að meðal þeirra sem ekki þekkja til virðist það viðhorf ríkja að ekki þurfi sérstaka þekkingu til starfa á gististöðum, það sé „ekkert mál að reka hótél“, viðhorf sem lýsir virðingarleysi fyrir starfsemi.

Stjórnendur telja það þó sitt hlutverk að skapa virðingu fyrir störfunum, jafnt inn á við, hjá starfsfólki, sem út á við til að styrkja ímynd atvinnugreinarinnar. Hins vegar þurfi að leggja meiri áherslu á að þjálfar og mennta starfsfólk til að efla enn frekar gæðin og huga að launum á gististöðum. Einnig þarf að beina sjónum stjórnenda í auknum mæli að ýmsum þáttum er lúta að stjórnun starfsmannamála.

- *...Megum spyrja okkur að því hvort við finnum á götum landsins fólks sem segir með stolti ég ætla að verða herbergisþerna þegar ég verð stór. Þurfum að nálgast það þannig. Ekki spurning um að þjálfar fólk upp í ævistarfið.*
- *...Erfitt að finna fólk sem hefur metnað til að halda áfram í þessu í lengri tíma. Eitt af þessum störfum sem fólk sér ekki fyrir sér sem framtíðarstörf.*
- *...Sviðið sjálft er kannski sjálft nokkuð takmarkað, hvað þú ert að gera, jú fyrir utan nýtt fólk og nýir gestir.*
- *...oft talað niður til þeirra sem þrifa í fyrsta heims löndum. Það er ekki horft á hversu mikilvægt starf það er að þrifa. Í fyrsta heims löndum er fáir sem vilja læra að þrifa og það er neyðarvinna ...þeir með háskólamenntun myndu finna annað starf um leið og þeir geta.*
- *Færðu fólk til að mennta sig í því sem er bara erfitt að fá fólk í. Slegist um þá sem sækja um.*
- *Finnst að fólki sem kemur úr viðskiptafræði finnst bara ekkert mál að reka hótél. ...Fólk kemur inn og segir það getur ekki verið mikið mál að reka hótél og þá finnst okkur fólk líta niður á okkur eins og hver sem er geti rekið hótél.*
- *...Getum ekki bara tekið það óvænt inn og þjálfað það. Heldur segja við þetta fólk þið eruð mikilvæg og við ætlum að bjóða ykkur upp á eitthvert nám. Veit ekki hvernig það á að vera. Það eru t.d. til sérhæfðir fiskvinnslustarfsmenn. Hluti af því er bara að skerpa sjálfsmyndina.*
- *...Viðhorf, menntun og reynsla stjórnandans kemur hér inn í. Hvert viðhorf yfirþernu er kemur hér inn gagnvart bæði hvernig hún presenterar sitt starfsfólk gagnvart starfsfólkinu og gestunum. Skiptir höfuðmáli.*

Rætt um laun á hótelum

- *Arðsemin er ekki há á þessum rekstri og bara ber ekki há laun.*
- *Finnst mér líka þegar er verið að gefa fólki sem er að læra ferðamálafræði eða hóteltjórnnun, jafnvel að sækja sér margra ára háskólamenntun í þessu að það má ekki búa til óraunhæfar væntingar.*
- *Held að allir vilji gjarnan borga hærri laun. Ekki spurning. Viljum gjarnan senda fólk á námskeið og í námsferðir o.fl. Ofsalega gaman að gera þetta allt. En það eru aðrir þættir sem stoppa okkur.*
- *Þú getur meira að segja ekki tryggt starfsöryggi. Ef það kemur smá kreppa þá er ferðaðþjónustan fyrsta atvinnugreinin að finna fyrir því.*
- *Í sambandi við launin. Það eru að verða mun meiri gæðakröfur og með auknum kröfum þurfum við að gera auknar kröfur til þeirra. Þurfum að krefjast þess að starfsfólki sé meira gæðastarfsfólk. Alltaf spurning um hænuna og eggid.*
- *Það er verið ...að reyna að draga saman starfsfólk og hagræða í því. Það er kannski örðuvísi starfsfólk mína heldur en var 1970. Það er þá spurning um hvort það skili sér þá í hærri launum til starfsmannanna.*

3.7.2 Afþreying

Í umræðu um ímynd fyrirtækja á sviði afþreyingar í ferðaðþjónustu kom fram að ferðaðþjónustan hefði ekki nógu sterka ímynd sem atvinnugrein í heild. Spurt var hvort þjóðin, væri almennt búin að ákveða að hún vildi vera ferðaðþjónustubjóð. Til að svo yrði, þyrfti að skapa umræðu um ferðaðþjónustu víðar í samfélaginu og mun fyrr í skólakerfinu en gert væri í dag. Þannig væri ferðaðþjónusta frekar álitin alvöru atvinnugrein og þjóðin liti á sig sem gestgjafa.

Til að bæta ímyndina, þjónustuna og öryggið hjá fyrirtækjum á sviði afþreyingar var rætt um að það þyrfti að setja skýrari vinnureglur í tengslum við starfsemi afþreyingarfyrirtækja og m.a. vitnað í að þegar gefin væru út leyfi til ferðaskrifstofureksturs væru viðmiðin um hæfi umsækjenda of þröng og ekkert spurt um hæfni er tengist þeirri tegund afþreyingar sem boðið er upp á.

- *Leiðsögumenn gera sér grein fyrir að þetta er ekki starf frá bara 8-4.*
- *Ég hef oft vitnað til þegar við sóttum um ferðaskrifstofuleyfi ...athugasemdin sem var gerð ...á ferðinni menn sem að hefðu enga reynslu af rekstri ferðaskrifstofu ...við útskýrðum ...við ætluðum okkur að ganga á fjöll ...jökla ...enginn spurði hvort við værum menn til þess.*
- *Ég held að ferðaðþjónustan þurfi að vera tekin alveg inn í grunnskólann og menntakerfið að við verðum ferðamannaþjóð og séum orðin það. Hospitality hugsun komist inn frá blautu barnsbeini.*
- *...Mennta ekki eingöngu þá sem ætla að vera bakvið skrifborðið.*
- *Eins og maður hefur orðið vitni að stjórnvöld og yfirvöld annars staðar hafa tekið á svona málum. ...Þetta er jú að skapa tekjur ...ef við ætlum að vera ferðaðþjónustubjóð þarf ákveðna hugarfarsbreytingu.*
- *Við þurfum öll að gera okkur grein fyrir að þetta er atvinnuvegur ...átta okkur á gildi þess fyrir þjóðarbúið.*

3.7.3 Ferðaskrifstofur

Í þessum hópi jafnt og öðrum spunnust umræður um laun og kjör í greininni án þess að spurt væri beint um það. Viðmælendur virtust telja það til óhaganna staðreynd að laun í ferðaþjónustu væru lág og að ferðaþjónusta skapaði fyrst og fremst störf fyrir konur. Staðreyndin er að hlutfall kvenna er hærra en karla í störfum á ferðaskrifstofum og það er rakið til þess að konur eru yfirhöfuð taldar henta betur til starfa í ýmis þjónustu- og nákvæmnisstörf, en einnig vegna þess að þær geri ekki eins miklar launakröfur og karlar. Konurnar í hópnum töldu allar að launin væru lág en karlmennirnir ekki. Karlmennirnir töldu að þau hefðu hækkað verulega síðustu ár og mættu í dag teljast ásættanleg og sambærileg við laun margra annarra starfshópa í þjóðfélaginu.

Umrædd hæfni kvenna umfram karlmenn í störf í ferðaþjónustu endurspeglast því ekki í launum þeirra og einnig eru fáar konur í stjórnendastörfum á ferðaskrifstofum. Konurnar töldu að lág laun væri oft ástæða þess að fólk hætti í starfi en karlmennirnir töldu að fólk hætti frekar vegna mikils vinnuálags en síður vegna lágra launa. Vandí ferðaþjónustunnar við að skapa framtíðarstörf vegna árstíðasveiflna er talið hafa mikil áhrif og jafnvel fæla hæfa einstaklinga frá ferðaþjónustu. Aðeins á þessum vettvangi (ferðaskrifstofur) voru sjónarmiðin áberandi ólík eftir kyni þátttakenda varðandi viðhorf til launamála. Einnig komu hér fram efasemdir um að störf í ferðaþjónustu séu framtíðarstarfsvettvangur fyrir menntað og metnaðarfullt fólk.

Hvað snertir framtíðina og virðingu fyrir atvinnugreininni þá kom fram m.a. það sjónarmið að starfsfólk í ferðaþjónustu hugi ekki að framtíðinni í stóru samhengi meðal annars með tilliti til virkjana, vegaframkvæmda og verndunar ósnortinnar náttúru. Þetta sé ekki bara málefni stjórnvalda heldur málefni þeirra sem starfa í ferðaþjónustu og þar þurfi að horfa til lengri tíma. Bent var t.d. á að virkjunum fylgi nýir vegir, sem geti meðal annars nýst í ferðaþjónustu t.d. til ferðamennsku yfir veturinn. Þó þurfi greinin í auknum mæli að horfa til lengri tíma með það í huga hver sé hin raunverulega auðlind íslenskrar ferðaþjónustu.

Rætt um hlutfall kvenna og karla í störfum í ferðaþjónustu, laun og starfstækifæri

- *Hjá mér eru bara konur, það hefur eiginlega bara æxlast þannig ...ekki nein ákveðin stefna að ráða ekki inn karlmann.*
- *Við erum búin að reyna alveg árum saman að breyta, reyna að fá inn karlmenn og, þeir bara gera meiri kröfur um laun og endast styttra.*
- *Eru ekki líka fleiri stelpur í þessu ferðamálanámi ...kannski bara af því að þetta er svona frekar þjónustustarf ...oft verið talið að konur henti betur í þjónustustörfin.*
- *Þegar ég hef verið að ...velja úr stórum hópi umsækjenda ...þá bara því miður, kannski endað þannig að þær konur, sem hafa sótt um hafa bara verið hæfari einstaklingar ...ég held að þetta sé ekki alveg rétt hjá ykkur að þetta séu sko lengur láglaunastörf.*
- *Sko, þetta er náttúrulega, þessi störf henta konum að mörgu leyti vel ...eru nákvæmari og hafa aðra sýn á skrifstofuvinnu heldur en karlmenn.*
- *...Ég auglýsti eftir starfsmanni með sérþekkingu, frönsku og við fengum einhverjar 80 umsóknir, af því voru ca. 20 karlmenn ...allir langt fyrir aftan*

konur sem sóttu um hvað hæfni og bakgrunn snerti ...í þessu tilfelli ...bara ekkert margir á lausu sko.

- *Já, um 90% konur, strákarnir eru þá í stjórnunarstöðum og í tölvumálum ...Erfiðara fyrir strákana þessi nákvæmni. Þeir entust ekki. Stelpurnar eiga auðveldara með nákvæmnina.*
- *Ef maður horfir á þessar skrifstofur þá er það einn karlmaður sem er framkvæmdastjóri ...og svo eru stelpurnar hans, þú veist, það er bara þannig.*

Rætt um laun á ferðaskrifstofum

- *Ég held nú að gegnum gangandi séu þetta svona láglaunakvænnastörf. Þó það sé kannski þínulítið að byrja að breytast.*
- *Við höfum horfið frá þeirri polísíu að vera að ráða mjög ódýrt vinnuafl í þessi föstu störf, þessi heilsársstörf. Taka frekar fólk með góða menntun ...en að ráða bara alltaf ódýrasta vinnuaflið. ...Það hefur bara stækkað, vikkað okkar sjóndeildarhring og skapað nýja möguleika, sem ekki voru fyrir [hendi] áður.*
- *...Þetta er ekkert algjört láglaunastarf lengur eins og var.*
- *Fólk náttúrulega líka vinnur mjög mikið ...*
- *En þegar við erum komin niður í millistærð og minni fyrirtæki ...skiptir orðið miklu meira máli þessi fáu einstaklingar, þú þarft að hafa öflugt fólk ...þú heldur ekkert fólki til lengdar í dag ef þú ert að hafa það langt undir því sem gerist í launum.*
- *...[Laun á] ferðaskrifstofum ...hef rætt það við aðra stjórnendur, eru svona 170-250 þúsund á mánuði ...miðað við menntun og ...hversu flókið starfið er, þá held ég að 200-250 þúsund se ekki svo lág laun. En miðað við hvað það er dýrt að lifa á Íslandi, þá teljast þetta ekki há laun.*
- *Væntingar um launin eru kannski ekki góðar en líka það að það er ekki framtíð. Manneskja sem hefur hugsað sér að fara áfram og bara er metnaðarfull, þá er þetta kannski bara ekki það rétta.*
- *...Annað mál, sem við getum rætt líka, það er að allar hæstu stöður í þessum bransa eru frekar hjá karlmönnum heldur en hjá konunum.*

Einkenni atvinnugreinarinnar sem hefur áhrif á starfsumhverfi

- *Reyndar eitt sko, það sem mér finnst hafa breyst í þessu ...fólk er ekki tilbúið til þess að vinna, fólk sem er í föstu starfi, það er ekki tilbúið til að vinna í þessari grein lengur allt sumarið án þess að fá bara sín lögbundnu frí. Hér áður fyrr sko þá sagði maður bara að þú verður að vinna frá maí og fram í september og þá geturðu tekið fríið.*
- *Og fólk sem er komið með mjög góða menntun, þó það vilji vinna í ferðaþjónustu, endar oft með því að fara annarsstaðar, bara vegna þess að það er ekki ánæggt með kjörin.*
- *Ég held að ferðamálafræðingur, hann kannski ætlast ekki til þess að vinna á ferðaskrifstofu og enda í því að gera bókanir og skipuleggja tilboð.*
- *Leiðsögumenn oft vel menntaðir, það er ekki málið. En það er stutt tímabil ...bara það að geta ekki fengið vinnu allt árið, gerir það að verkum að fólk er kannski leiðsögumenn í 1-2 ár og svo fer fólk að fá sér vestrarstarf.*
- *...Ferðabransinn í dag býður ekki upp á þetta [heilsársstarf], ...80% af því sem við gerum er frá miðjum júní og fram í miðjan september. ...Hvað á þetta fólk að gera frá miðjum september og fram í miðjan júní ...tekjurnar í þessum bransa leyfa það ekki að þú getir verið í fríi í sex mánuði.*

- ...Annars verðum við bara að horfast í augu við það að við verðum að flytja inn starfsfólk. Það er kannski andstætt reglugerð en við verðum að gera þetta.
- Spurning með arðsemi ...hvort þessi ferðaskrifstofa er með 2 eða 2,5% hagnað ...mikil samkeppni, ekki hátaekniatvinnugrein, það þarf aðallega starfsfólk ...það eru engar vélar á bakvið þetta, við framleiðum ekkert ...sem kallar á að þetta er mjög dýrt.

Virðing fyrir atvinnugreininni

- ...Hugsa, sem framkvæmdastjóri en líka sem einstaklingur, ég vil ekki hafa fullt af hótélum inni á hálendinu eftir 10-15 ár. ...Ég vil ekki fá brú alla leið inn í Þórsmörk. ...Ég vil ekki fá virkjun á hálendið.
- ...Þetta er gott fyrir okkur ...hugsum t.d. um vetrarferðir fyrir okkur ...keyra frá Reykjavík til Sigöldu ...síðan getur fólk byrjað að skíða ...og svo tilbaka og það er bara transfer í bæinn. ...Ef það væri ekki malbikað á þessu svæði myndi þetta taka miklu lengri tíma og það yrði erfiðara að skipuleggja þessa ferð.
- Svo ef ég hugsa bara um arðsemi og gróða ...þá myndi ég bara hrópa af gleði yfir þessu ...en ég er ekki bara að reka ferðaskrifstofu, ég er líka einstaklingur. Ég vil ekki að börnin mín verði að labba á hálendinu eftir nokkur ár og það sé fullt af virkjunum alls staðar.
- Það er bara einn staður í Evrópu, sem er svona, þetta er bara gersemi. Ég held að flestum sé bara alveg sama.
- ...Spurning hvort í námi þurfi ekki að vera tími í að ...hugsa um gildi ferðabransans og láta fólkið hugsa ...það sé ekki bara viðhorfið að fá vinnu og laun ...heldur líka hvers vegna er ég að vinna í þessu [átt við siðfræði og umhverfisfræði].
- Ef við erum aldrei með umræðu um gildi ferðabransans og hvað við ætlum að gera ...hvernig verður fólkið sem mun stjórna eftir 10-15 ár?
- ...Hvað erum við að bjóða á Íslandi? Það er þekkt svar, náttúran fyrst og fremst. ...Var á fundi með manni fyrir nokkrum árum, sem vildi malbika Fjallabaksleið nyrðri af því að hann sá fram á að hann gæti selt svo mikið af dagsferðum á súperjeppunum sínum. ...Ég meina, eigum við ekki að fara að ræða þetta, hvað viljum við gera?

3.7.4 Bílaleigur

Fulltrúar á bílaleigum telja að stjórnvöld og almenningur líti á ferðaþjónustu sem hliðaratvinnugrein og því fái hún ekki það fjármagn sem þarf né heldur sé borin virðing fyrir henni. Orsakir þessa voru m.a. raktar til smæðar fyrirtækjanna og þess að þau eru talin óarðbær, lítið um sérhæft vinnuafli og að fagmennsku sé ábótavant. Þó var bent á að með stækkun fyrirtækjanna dregur úr svartri atvinnustarfsemi og sérþekking og fagmennska aukast. Því má ætla að til að auka virðinguna í greininni þurfi að stuðla að samruna og samstarfi fyrirtækja í ferðaþjónustu og leggja aukna áherslu á fag- og sérþekkingu.

Einnig var réttilega bent á að ekki er til ráðherra ferðamála og því lítil meðvitund um að ferðaþjónustan sé og geti orðið enn sterkari sem framtíðarvettvangur gjaldeyris-tekna og atvinnusköpunar. Einnig var bent á að fjölmiðlar og önnur ríkjandi öfl virðist hafa lítinn áhuga á að gera ferðaþjónustuna að umfjöllunarefni. Ímynd greinarinnar er

Því talin lág, laun líka, reksturinn óarðbær, lítil fagmennska og miklar árstíðasveiflur. Ferðaþjónustan er þó talin vera mjög skemmtileg atvinnugrein.

- *Þau eru auðvitað lítil og óarðbær og allt það.*
- *Og það er svo mikið af svona svartri atvinnustarfsemi.*
- *Þetta er svona hliðaratvinnugrein að mörgu leyti ...*
- *Þetta er ekkert alvöru atvinnugrein hjá stjórnvöldum.*
- *Þetta er nefnilega akkúrat málið hjá honum, mikið í þessari ferðaþjónustu, þetta hefur verið smæðin. Þetta er unnið af fjölskyldu og vinum og svo, það er ekki fyrr en þú ert kominn upp í ákveðna stærð sem þú getur leigt þér sérfræði, sérhæfingu.*
- *Hjá ...það var þokkalega stórt fyrirtæki og þá gátum við leyft okkur töluvert meiri sérþekkingu og vantaði hana í raun og veru.*
- *...Við erum svona í fyrsta sinn að fara út úr þessu umhverfi þar sem allir eru í öllu, það er mjög óhollt, það bara gengur ekki til lengdar.*
- *...Þegar ég byrjaði var talað mjög neikvætt, þú varst með miklu neikvæðara hljóð bara fyrir fimm árum síðan, gagnvart ferðaþjónustunni sko. Heldur en er í dag.*
- *Þú ert kominn, eins og ég segi, með öflugri fyrirtæki, áður var þetta allt þetta svarta starfsemi og eilífa vesen og öll þessi hótél á landsbyggðinni sem voru alltaf að fara á hausinn aftur og aftur og þú veist, mér finnst þetta hafa minnkað sko.*
- *Þetta er allt að verða svolítið fagmannlegra sko ...kannski af því að þetta er orðið svolítið vægi í þjóðarframleiðslu, að það er svona farið að líta meira til þess og jafnvel sko rekstraráðilar sem ekki hafa verið í greininni sjá aura þarna og svona þannig að þetta er breytast.*
- *Þetta á eftir, held ég ...samt eftir að umbyltast annað eins á næstu fimm árum.*
- *Þetta er svona hliðaratvinnugrein að mörgu leyti ...þetta er ekkert alvöru atvinnugrein hjá stjórnvöldum. Þetta er hliðargrein hjá samgönguráðherra. Hann er póst- og símamálaráðherra og það er nú stórt ráðuneyti og öll samskipti Íslands. Og hann er samgönguráðherra og þar er nú ekki öll vitleysan eins.*
- *Það er verið að byggja einhver göng frá Siglufirði til Ólafsfjarðar fyrir 8 milljarða króna sem að er bara svona gert sko. Og arðsemin er væntanlega engin af þessu. Á sama tíma er verið að henda einhverjum hundradköllum í einhverja ferðaþjónustu. Sem á að stuðla að einhverjum vexti ferðamanna til Íslands og stuðla að hugsanlega rosalega miklu vinnuafli. Þetta er náttúrulega ekki heil brú í þessu. Þetta er á sama skrifborðinu, hjá sama manningum. Þetta er algjört rugl.*
- *Ferðaþjónustan hefur engan talsmann til að fara inn og segja við ætlum okkur að vera 2015 þetta og til þess þurfum við 8 milljarða.*
- *Ég held að það sé nauðsynlegt að það sé sér ráðuneyti [átt við sérstakt ráðuneyti ferðamála].*
- *Sjávarútvegurinn er náttúrulega ...þeir hafa haft sitt eigið ráðuneyti í mjög langan tíma. Þeir áttu meira að segja sinn eigin banka í um 10 ár, Útvegsbankinn, og síðan er náttúrulega samtök útgerðarmanna hafa verið rosalega sterk. Þetta voru óskaplega sterkir aðilar í þjóðfélaginu. ...Sem sagt samtök fiskvinnslustöðva, þá er meira fjallað um það í fjölmiðlum á Íslandi, í*

sjónvarpi/útvarpi og alls staðar, heldur en sko combined það sem ferðaþjónustan er að gera. Þetta bara segir allt sem þarf.

- *Við höfum reynt að ræða saman um það sem betur má fara. Þetta var reyndar ekki svona í þessum bransa ...já, þetta breyttist með tilkomu SAF [átt við samstarf innan ferðaþjónustunnar].*

Rætt um laun og starfsskilyrði á bilaleigum

- *Það kemur hingað fullt af fólki og heldur að það sé að fara í einhver forstjóraun ... Ég man sérstaklega eftir þessu með fólk frá Tækniháskólanum ...ákaflega kröfuhart um laun og annað.*
- *Það eru lág laun í atvinnugreininni, í ferðaþjónustunni. Mjög lág.*
- *Í þessum afgreiðslu, þetta eru bara afgreiðslustörf, að verulegu leyti.*
- *Eins og þessar stelpur hér í gamla daga, hérna á ferðaskrifstofunum, sem voru allt í einu farnar að kalla sig ferðafræðinga, af því að þær fóru á eitthvað IATA námskeið. Það vissu allir að þetta var bara eitthvað fólk sem var að afgreiða.*
- *Einhvern veginn þannig bara með ferðaþjónustuna að það er lágt launað, það er hugmyndin og ég held að það sé að mörgu leyti rétt.*
- *Það er náttúrulega misjafnt, þú borgar góðu fólki góð laun, bara til að halda í það, bara rekstur á fyrirtæki, svo reynirðu að spara þér í hinu, ef þú ert að fá einhverja skólakrakka.*
- *Þetta er betur launað heldur en verslunargeirinn.*
- *...Og skemmtilegra líka, maður kemst ansi langt á því að þetta er ansi skemmtilegt yfir sumartímann.*
- *Já, það er nefnilega málið, þetta er alveg þrælskemmtilegt.*
- *...Ef þú ert ánægð með þennan aðila þá ertu tilbúin að ganga svolítið langt í að gera vel við hann í launum og þetta er náttúrulega mikil vinna ...þetta er langur vinnudagur og fólk er á vöktum og svo framvegis.*
- *Ég myndi segja að, að launin eru lág miðað við hvað þú leggur á þig.*
- *...Þetta er eiginlega ekki vinna, þetta er lífsform segja þeir.*
- *...sumarleyfið með fjölskyldunni er að skreppa í Skaftafell að ná í bíl sko [hlátur] má bjóða þér með ... [átt við fjölskylduna sem er að fara í frí].*

Rætt um starfsmannaveltu og árstíðasveiflur í rekstri

- *Rosalega lítil [starfsmannavelta].*
- *Jú, hún er kannski búin að vera svolítill.*
- *Þú ert kannski alltaf að keyra náttúrulega á misjöfnu sumarfólki sem fer áfram í skóla eða finnur sér önnur störf sem það hefur áhuga á.*
- *Það er sumarstarfsfólkið, það er starfsmannavelta þar.*
- *Svo til engin.*
- *Við erum með 34 og 64 á sumrin.*

Árstíðasveiflurnar

- *þú veist að þetta er bara eftirspurnin, fólk fer í frí á þessum tíma, þú ert bara með veður hérna [á Íslandi] sem við getum búið upp á, það náttúrulega eykst gríðarlega framboðið á sætum hingað til landsins. Það sem hamlar bilaleigunum er sko framboð á bilum ...yfir hátímann.*
- *...Maður er að gæla við þetta svona inn á milli, að það væri nú eiginlega hægt að lengja tímann, svo sko upplifir maður það sama árið ...aftakaveður um*

miðjan september eða í byrjun október og þá þakkar maður fyrir ...því það kostar miklu meira, sem fylgir svona veðrum heldur en maður fær fyrir leiguna. Sandfokið og allur þessi pakki.

3.7.5 Hópbílar

Fulltrúum hópbílafyrirtækja varð tíðrætt um laun og starfsaðstæður í tengslum við ímynd ferðaþjónustunnar. Hér kom skýrt fram að ferðaþjónusta skapaði fyrst og fremst láglau nastörf. Einnig fannst stjórnendum hjá hópbílafyrirtækjum hvorki stjórnvöld né þeir sem starfa í greininni líta á ferðaþjónustu sem alvöruatvinnugrein, eða eina starfsgrein og þá ekki síst hvað snertir samgöngubáttinn.

Sumir viðmælendur lögðu mikla áherslu á að litið yrði á öll fyrirtæki sem störfuðu á sviði fólksflutninga sem eina heild – fólksflutninga. Þar undir myndu falla hópbílafyrirtæki, bílaleigur, almenningsvagnar, leigubílar, flugfélög, skipafélög o.fl. þessu tengt. Stjórnvöld þyrftu svo að tryggja þessum fyrirtækjum öllum sambærileg rekstrarskilyrði. Fram kom að margir bílstjórar sinna ýmsum akstri í aukavinnu þar sem oft er ekki hægt að fá heilsársstarf í ferðaþjónustunni. Á sama tíma skortir vinnuáfl á háannatíma.

- *...Að ríkisvaldið þarf að átta sig á að þetta er ein starfsgrein. Og ríkisvaldið verður að gera þessari starfsgrein, fólksflutningum, kleift að starfa í landinu. ...Hitt er að fólkið sem starfar við þetta, þ.e.a.s. fyrirtækin sem starfa við þetta eða fólkið, verður að átta sig á að þetta er ein starfsgrein og verða að taka sig verulega á að starfa saman, sem starfsgrein en ekki hver á móti öðrum.*
- *...Við vitum að ferðaþjónusta er ekkert hálaunadæmi sko.*
- *Launaþróunin hefur verið mjög mikil, launin hafa hækkað hlutfallslega allavega mikið í ferðaþjónustunni, það hef ég allavega fundið, eins og bílstjórnarnir, þeir hafa náð samningum sem enginn annar hefur náð. Bílstjórnar á Íslandi eru á mun hærra kaupi en bílstjórnar í Þýskalandi.*
- *Ég verð nú aðeins að malda í móinn, hæstu laun samkvæmt, nú eru Sleipnis-samningarnir og Eflingarsamningurinn er nákvæmlega sama tala, hæstu laun þar, mánaðarlaun fyrir fulla vinnu eru 127.391, eða eitthvað svoléiðis. Ég meina 120.000 krónur í mánaðarlaun ...*
- *...En þeir eru samt að fá yfirleitt á þriðja hundrað þúsundin í mánaðarlaun ...[átt við að heildarlaun byggja á mikilli yfirvinnu bílstjóra].*
- *Við getum verið sammála um að grunnlaunin eru lág, svona allavega talan svona per se, en sko hækkingunin hefur verið margfalt um fram alla aðra.*
- *Sko, í dag held ég að þau séu bara, hérna, að mínu viti að fullu leyti í takt við það sem gerist í umhverfinu. Ég held að, að einhverju leyti þá, þá hafi menn kannski komist upp með að greiða ekki hærri laun fyrir þessa vinnu vegna þess að menn líta á þetta sem nokkurs konar aukastarf.*
- *Þessi vinnulöggjöf um aksturs- og hvíldartíma bílstjóra, hún hefur náttúrulega sett þessu gríðarlega miklar skorður. -Og þar eru, auðvitað er afskaplega æskilegt að geta sett háar kröfur en við höfum bara ekki þann mannauð sem leyfir það.*

3.7.6 Veitingastaðir

Mjög miklar árstíðasveiflur eru í starfsemi veitingastaða og það hefur bæði áhrif á rekstrarafkomu og starfsmannaveltu. Stjórnendur segja sjálfir að arðsemin sé slæm og að of mikið sé um svarta atvinnustarfsemi sem setji slæman blett á greinina. Umræða í fjölmiðlum um svarta atvinnustarfsemi og lélega afkomu bæti þó ekki úr skák og skaði verulega ímynd veitingastaða. Fjármálafyrirtæki og fjárfestar telja veitingastaði mjög óaðlaðandi fjárfestingarkost og þessi opinbera umræða gerir fyrirtækjum enn erfiðara um vik að fá fjármagn.

Umræða um svarta atvinnustarfsemi, sem vissulega er fyrir hendi, hefur einnig þau áhrif að starfsfólk krefst þess að fá greidd svört laun, sérstaklega fólk sem er á námslánum, í öðru starfi eða á einhvers konar bótum sem skerðast ef laun eru þegin annars staðar. Oft skortir svo vinnuafli að veitingastöðum er nauðugur einn kostur að ráða starfsfólk og greiða því laun án skatta og annarra gjalda. Fulltrúar veitingastaða töldu að ríkisvaldið yrði að gera fólki kleift að vinna aukavinnu t.d. með námi án þess að námslán eða annars konar bætur skertust.

Rætt var um hlutverk SAF sem sameiginlegs vettvangs veitingamanna. Í ljós kom að veitingamönnum finnst þeir hafa frekar lítil áhrif á þeim vettvangi eftir að Samband veitinga- og gistihúsa (SVG) rann inn í Samtök ferðaþjónustunnar (SAF), þ.e.a.s. breiðari vettvang allra fyrirtækja í ferðaþjónustu. Að vissu leyti er þessi umræða athyglisverð í ljósi þess að í rýnihópi ferðaskrifstofa varð umræða um það að veitingamenn og gististaðir væru áhrifamesti hópurinn innan SAF.

- *Gallinn er náttúrulega þessi sveiflukenni rekstur. Að vísu getum líklega planað svona þrjár vikur fram í tímann vegna þess að við höfum þessa hópa. Svo er þessi lausatrafíkk sem er ekki hægt að reikna út.*
- *Þetta er náttúrulega mjög sveiflukennt milli veturs og sumars. Það er svona 90, 80-90% munur á júlí og janúar í veltu. Það er náttúrulega mjög mikil trafíkk hjá okkur í maí, júní, júlí og ágúst og aðeins fram í september. Þá dettur þetta niður og [er] mjög lítið yfir veturinn [fulltrúi af landsbyggðinni um hversu mikill munur er í fjölda starfa milli sumars og veturs].*
- *Við erum svona með þrjú heilsárs- og yfir veturinn og svona 2-3 hlutastörf. Aftur yfir sumarið svona 22-23 stöðugildi.*
- *Okkar afkoma byggist á sumrinu fyrst og fremst [fulltrúi af landsbyggðinni].*
- *...Það er þessi þrýstingur í þessum geira sem er búinn að vera lengi á svarta atvinnustarfsemi. Hann [þrýstingurinn] kemur frá fólkinu sem kemur til þess að sækja um vinnu. Þá komum við aftur að því að þetta er fólk sem er í námi, er í annarri vinnu og er þar með skattkortíð sitt, er að ná sér í einhvern aukapening. Það eru allir sem stuðla að þessu, ríkisstjórnin, bankakerfið og allir. Já, það þyrfti að vera þannig að fólk gæti unnið aðeins meira án þess að það færi að skerða námslán og annað.*
- *Við höfum ekkert fundið fyrir þessu á landsbyggðinni [fulltrúi af landsbyggðinni um svarta atvinnustarfsemi].*
- *Arðsemin er er auðvitað hundléleg en það er ekki vegna þess að það sé ekki hægt að reka veitingastað. Það eru bara ekki neindir möguleikar í bankakerfinu og annað. Það vita bara allir að ef þú hefur ekki aðgang að fjármagni þessa mánuði sem þú ert að tapa peningum. Það vantar fjárfesta sem eru tilbúnir til þess að fjárfesta í þessu.*

- *Öll svona umræða skapar úlfúð [í fjölmiðlum um svarta starfsemi og lélega arðsemi] og þessi umræða skpar andúð. Umræðan er að skaða okkur.*
- *Mikil vinna en skemmtileg.*
- *...Helst aðalvandamálið að það er ekki til fólk á svæðinu sem er tilbúið að fara í þetta sko. Það er kannski aðalvandamálið [fulltrúi af landsbyggðinni].*
- *En auðvitað vill maður fá sem flesta ferðamenn það er alltaf svo. En æskilegt að dreifa þeim og sérstaklega á haustin og vorin.*
- *Ísland er dýrt land og það er kannski svolítið erfitt. Maður finnur það og kannski enn meira núna en áður að menn spari til dæmis að kaupa sér hádegismat. Menn borða morgunmat og svo kvöldmat og spara við sig yfir daginn. Finnur á mörgum útlendingum sem kom að þeim finnst vénið dýrt hérna.*
- *Stærsta vandamálið er að eftir að SVG datt niður og þetta varð Samtök ferðaþjónustu. Það er enginn af okkur í stjórn. Þetta eru bara toppkarlar í atvinnulífinu en enginn sem er að vinna niðri á gólfinu. Ég held að það verði tímabært að veitingamenn í Reykjavík dragi sig út og verði sér apparat. Af hverju er SAF ekki byggt upp með einum úr hverjum geira?*
- *Það er enginn veitingamaður þarna inni núna. Við ...höfum íhugað það alvarlega að segja okkur úr SAF. Við höfum spurt okkur að því af hverju við séum þarna.*

3.8 Framtíðin

3.8.1 Hótel- og gististaðir

Ný störf eða verkefni verða helst til á sviði tölvu- og upplýsingatækninnar. Hún er orðin stærri hluti af starfi flestra starfsmanna en áður og ýmis sértæk verkefni tengd þeim. Sérhæfð verkefni á sviði tekjustýringar eru jafnframt að verða meira áberandi, sér í lagi hjá stærri hótélum. Markaðsmálin eru vaxandi þáttur í starfi flestra starfsmanna á gististöðum en einnig má nefna auknar kröfur erlendis frá og hér innanlands á sviði öryggis- og neytendamála sem skapa ný verkefni og krefjast nýrrar hugsunar eða nálgunar.

Að auki má merkja auknar kröfur viðskiptavina um gæði þjónustu. Stjórnendur töldu einnig að sérhæfing hótela myndi aukast á næstu árum og það ætti að hafa í för með sér ný og sérhæfðari verkefni t.d. á sviði ráðstefnuþjónustu. Á næstu árum má því ætla að helst verði til ný störf á sviði öryggismála, gæðamála, starfsmannastjórnunar, neytendamála og markaðsmála. Millistjórnendum mun væntanlega fjölga og sérhæfing einstaklinga einnig aukast. Til að auka fjölhæfni vinnuafslsins og framboð væntanlegra starfsmanna þarf að byrja að vekja áhuga fólks á atvinnugreininni strax á framhaldsskólastigi og jafnframt mynda skýr tengsl og tækifæri til að halda áfram yfir á háskólastigið fyrir þá sem hafa áhuga á því.

- *En núna sko er þetta dálldið að breytast. Það er ráðstefnustjórninn og hinn stjórninn og að verða meira „hierarchy“ eins og maður þekkir annars staðar frá. Eins og í Bretlandi þar sem eru ótal titlar innan eins hótels. Kemur með sérhæfingunni og stærðinni og þessari samkeppni sem við verðum að takast á við. Eitthvað sem við eigum eftir að sjá hér í auknum mæli.*
- *Fleiri millistjórnendur, hótelin stækka og millistjórnendum fjölgar. Og kröfurnar aukast um aukin gæði þjónustu. Hótelin verða sérhæfðari á markaðnum ...*
- *...Þvílík aukaverkefni að hlaðast upp ...í sambandi við þessa nýju tækni, söluna sem fer fram á netinu og verið að hlaða á okkur við alls konar kerfi sem þarf að updata sko daglega og breyta verðum, opna og loka dögum, bæta inn herbergjum o.s.frv. Það þarf eiginlega bara orðið heilan starfsmann í þetta hjá okkur núna.*
- *Erum að sjá erlendar ferðaskrifstofur koma með lista sem manni óar við þegar maður fer yfir þetta. Kröfurnar eru það miklar og neytendalöggjöfn orðin svo sterk. Og allir hræddir við málsókn og annað [átt við öryggismál].*
- *Ef horft til markaðssetningar þá er fólk hætt að vera beinir sölumenn. Ég held að markaðssetningin sé orðin mjög stór hluti af starfi allra.*
- *Hótelin verið að ranka svoldið við sér varðandi tekjustýringu ...að við erum ekkert öðruvísi en flugvélarnar.*
- *Ssérhæfingin mun aukast. Hótelin verða líka sérhæfðari.*
- *Ég sé ekki menntunina sem heild. Framhaldsskólamenntun í Kópavogi. Skilar sér kannski ekki. Hef talað um að fá fólk í starfsþjálfun en ekki fengið einu sinni fyrirspurn. Spurning hvort kúrsarnir séu handahófskennt vegna þess að prófessorarnir hafa áhuga á einhverju sviði.*

- *Hótelin verða sérhæfðari á markaðnum eins og Hótel Nordica sem á að vera ráðstefnuhótel en er svo að keppa við Hótel Lind og Baron um túristaferðamenn.*
- *Millistjórnendur. Mikilvægt. Megum ekki fokusera bara á hótelsstjórnun. Fjármál og verðbréfamíðlun gaf mér aðra sýn á þetta. Alveg jafn gott að ráða mannfræðing í starfsmannastjórnastöðuna en einhvern sem hefur farið í gegnum hótelsstjórnun.*
- *Purfum að fá framhaldsskóla sem metur að fólk sé að þjálfast sig í þessari grein og fer síðan jafnvel í háskólann.*
- *Bara til bóta að hækka menntunarstigið. ...Að þeir sem vilja hafa hátt menntastig eigi kost á því og þá bara verðleggja þeir sig hærra ...upp að því marki sem markaðurinn þolir ...kannski hægt að setja upp iðnnám sem er þá starfstengt. Ákveðin leið þar. Gefa fólki tækifæri til að fara í þetta.*
- *Og ég held að við verðum að horfa meira á menntun fyrir stjórnendur og að þeir sem opni fyrirtæki séu með einhverja menntun að baki. Hafi allavega tekið eitthvað námskeið áður en þú opnar hótél. Þurfa að vera meiri kröfur til stjórnenda hvað snertir menntun og opna augu stjórnenda fyrir þessu. Þá myndi þetta ganga betur.*

3.8.2 Afþreying

Fulltrúar fyrirtækja á sviði afþreyingar töldu að í framtíðinni yrði fyrst og fremst að auka gæði allrar leiðsagnar fyrir ferðamenn. Aukin neytendavernd og þrýstingur frá tryggingafélögum gerði rekstraraðilum á sviði afþreyingar það óhjákvæmilegt að bæta þjónustu og leiðsögn. Tryggingafélög í Evrópu og Bandaríkjunum þrýsta m.a. á fyrirtæki um að efla þjálfun leiðsögumanna þar sem ábyrgðartryggingar hafa hækkað mikið eftir stór og alvarleg slys sem hafa orðið. Til að halda iðgjöldum tryggingarfélaga niðri hafa fyrirtæki í afþreyingu þurft að sýna fram á að starfsfólk hafi þekkingu og þjálfun að baki. Þá er lykilatriði að hafa starfsfólk sem er með alþjóðleg próf og viðurkennd réttindi.

Því er nauðsynlegt að byggja upp sérhæfða menntun fyrir leiðsögumenn hér á landi. Þjóða þarf upp á sérhæfð námskeið t.d. á sviði fjallaleiðsagnar, flúðasiglinga, jöklaferða o.fl. Þátttakendur í rýnihópnum töldu æskilegt að fá stöðluð og viðurkennd námskeið frá útlöndum sem yrðu kennd á Íslandi. Önnur áskorun sem nefnd var er að auka skilning og þekkingu á ólíkum menningarheimum þar sem þeim ferðamönnum fjölgar sem koma frá öðrum heimsálfum en Evrópu og Bandaríkjunum. Þátttakendur í rýnihópnum lýstu yfir áhyggjum sínum af því að til Íslands kæmi ein milljón gesta eftir nokkur ár. Hætta væri á að drægi úr gæðum þar sem við værum ekki búin undir svo mikinn fjölda.

- *Og jafnframt held ég að þrýstingurinn á, gæðin muni vaxa, bæði frá, , viðskiptavinum, tryggingafélögum...*
- *...Þetta svigrúm að geta bara sett hvern sem er í eitthvað ...í afþreyingu er að hverfa ...ef við tökum á móti milljón gestum eftir fimm ár ...þá mun þrýstingur á ...aukast ...sérhæfingu ...að fólk hafi rétta pappíra ...hvort sem það er hestaferð eða snjósleðaferð eða jöklaferð eða hvað.*

- *...Ég held líka að það sé of mikið að aukast um þrefalt á fimm árum, þá sé bara rosalega mikil hætta á því að gæðin fari svölítið niður á við ...hindrar frekari vöxt til lengri tíma lítið.*
- *...Þá fara ...gæðin niður ...koma slys, verða tíðari...*
- *...Átta sig á að það eru ekki allir eins og Íslendingar ...Geti þá brugðist betur við ferðamönnum sem koma frá t.d. Arabalöndum. Fjölbreytnin á eftir að aukast mjög mikið.*
- *Held að þarna muni skórinn kreppa ...þetta séu ekki bara störf sko ófaglærðra. Þetta sé fag að taka á móti gestum.*

3.8.3 Ferðaskrifstofur

Umræðan um framtíðina hjá ferðaskrifstofum snerist um það að störfín og verkefín ættu eftir að breytast mikið og þróast í framtíðinni. Talið er að breytingar felist t.d. í því að bókanir og úrvinnsla ferða verði mun sjálfvirkari þar sem bókonarvélar taka við af bókunum í tölvupósti og markaðs- og sölumál færast nær markaðssvæðunum sjálfum og jafnvel fjær Íslandi. Staðsetning starfsmanna skiptir einnig minna máli í dag en áður og því gætu störf jafnvel flust úr landi. Þetta á sérstaklega við um stærri fyrirtæki. Prentun bæklinga og annarra gagna hefur líka minnkað vegna aukinnar sjálfvirkni. Ný störf verða helst til í tengslum við stjórnun og umsýslu tölvukerfa og heimasíðna.

Sérstaklega var rætt um að of lítið væri horft til framtíðar t.a.m. með því að fólk í greininni tileinkaði sér ný tungumál og kynnti sé ólíka menningarheima í fjarlægum löndum svo sem Kína, Japan og öðrum Asíulöndum. Hópurinn velti jafnframt fyrir sér hvort Íslendingar væru tilbúnir til að taka á móti ferðamönnum frá þessum svæði og fara inn á þann markað.

Almennt eru störf á ferðaskrifstofum að breytast. Í stærri fyrirtækjum eru störfín að verða sérhæfðari og fyrirtækin deildaskiptari: þar eru sölu- og markaðsdeild, bókanir, úrvinnsla, tilboðsgerð og netvinnsla. Að mörgu leyti eru störfín því að verða einhæfari og þekking starfsmanna þrengri og sérhæfðari. Í smærri fyrirtækjum er algengara að allir starfsmenn gangi í störf annarra og því þarf þekking þeirra að vera víðtækari.

Með aukinni tækni og fjarlægð frá viðskiptavinum getur orðið erfiðara að fylgjast með upplifun og ánægju ferðamanna. Það getur skapað aukna þörf fyrir þekkingu starfsfólks á sviði rannsókna og gæðamála. Nefnt var hvort það ætti að vera hlutverk samtaka hagsmunaaðila, eða hins opinbera að vinna með gæði frá víðara sjónarhorni en fyrirtæki gera. Telja verður líklegt að með aukinni samkeppni og auknum fjölda gesta aukist gæðakröfur viðskiptavina.

Einn viðmælandi varar við því að ferðaþjónustan horfi einungis á fjölda gesta, meðan innviðir greinarinnar eru ekki í stakk búnir til að taka t.d. á móti einni milljón gesta eftir nokkur ár. Það sé ekki rétta markmiðið þar sem ferðaþjónustan verði þá í nokkurs konar fjöldaframleiðslu í þjónustu. Spyrja verður hvort það sé nægt vinnuafli í ferðaþjónustu til að taka á móti þessari miklu fjölgun og þá einnig hvort laun og aðbúnaður starfsmanna verði nógu aðlaðandi til að starfsfólk á vinnumarkaði sækji í störfín.

- *En ég held að svona stóra breytingin geti verið sú, í stærri fyrirtækjum allavega, að störfin okkar verða svona, fjarlægast svolítið kúnnanum og fjarlægjast það að vera algjörlega með puttann á sko síðustu handtökunum.*
- *Þannig að ef ég væri með sölufolk, þá væri það örugglega miklu ódýrara fyrir mig að það byggi í París en að senda það í flugi, þó það sé ódýrt að fljúga.*
- *...Stjórna þessum kerfum og vakta kerfin og sem sagt að fylla upp í þær eyður, sem þessi kerfi skilja eftir, þessi sjálfvirku kerfi.*
- *...Þessar gæðakannanir, þær ættu held ég í framtíðinni að fara meira á aðila, sem eru að skoða þá heildina, ekki bara eitt fyrirtæki að skoða sitt, heldur að ná þessu svolítið á víðari basis, þannig að við fáum miklu meiri speglun á því hvað er að gerast í gæðamálum á hinum ýmsu stöðum.*
- *Og ég held að líka þá verður að spá í það hvort að það sé hættu á því að við missum hreinlega störf úr landi ...tæknin hún gerir það líka mögulegt að hvar þú ert staðsettur skiptir í raun og veru engu máli ...í sambandi við sko að rækta kúnnann, ég get alveg séð fyrir mér að sölufolk mitt í framtíðinni verði kannski ekki staðsett á Íslandi heldur ... á þessum mörkuðum sem fyrirtækið er að vinna.*
- *...Þetta að vera með lága úlagningu að meðaltali ...gerir það að verkum að áhættan er að þetta verði hugsað sem iðnaður, en ekki sem þjónusta ...fólkið, sem er að kaupa ferð ...búið að borga kannski 200-300 Evrur og hvað fær manneskjan? ...Kannski bara rigning og það er búið að selja loft ...þú veist ekki hvort það er góð þjónusta fyrr en fólkið er komið.*
- *...Séu að vænta yfir milljón farþega árið 2010 ...mér finnst það bara hræðilegt ...við getum ekki tekið á móti milljón farþegum eftir 5–6 ár ...náttúran leyfir það ekki, eins og er ...lítið eigið fé í mörgum eignum ...varla atvinnuleysi á Íslandi ...þá verðum við að horfast í augu við það að við þurfum að flytja inn fullt af starfsfólki.*
- *Ef við fáum fleiri farþega, þá má ekki vænta þess að það séu bara þeir sem eiga peninga ...því fleiri ferðamenn, því meiri áhrif á verð og þjónustu. Fólk sem er að eyða 300-400 Evrum í ferð hingað vill fá góða þjónustu ...Fyrir sama pening annars staðar geta þau fengið miklu meira ...Þjónustan hér er ágæt en hún er ekki frábær.*

3.8.4 Bílaleigur

Þátttakendur í rýnihópi og viðtölum frá bílaleigum töldu framtíðina helst bera það með sér að fyrirtækin myndu stækka. Þannig myndu fagmennska og gæði þjónustu aukast. Störfin myndu einnig breytast og færast frá því að vera hefðbundin afgreiðslu-störf og umsýslan snúast meira um bókanir beint frá ferðamönnum og móttöku á gestum. Einnig er fyrirsjáanlegt að störf á bílaleigum verði fjölbreyttari þar sem kröfur ferðamanna um fjölbreytta þjónustu fara vaxandi, bæði á sviði ferðaskipulagningar og upplýsingagjafar. Störfin munu einnig einkennast af mikilli notkun á tölvum og bókanir og sala fara mest í gegnum netið. Hér má því ætla að bílaleigur muni jafnvel í auknum mæli færa sig inn á starfssvið ferðaskipuleggjenda/ferðaskrifstofa, og þá kannski fyrst og fremst á sviði einstaklingsferðamennsku.

- *Þetta er að breytast, fyrirtækin eru að stækka og við erum að verða öflugri, það er það sem er að breytast og þá kannski sérstaklega í bílaleigunni, þar sem þú ert búinn að fá nokkur góð ár í þetta og þú ert að sjá stærri og öflugri*

fyrirtæki ... það held ég að sé stóra breytingin. Þú þarft að vera með öflugt fyrirtæki til að geta tekið við þessu, þjónustað þetta og annast þetta.

- Ég fækka ekki starfsfólki af því að ég er að vaxa svo mikið ... ég er að reyna að auka nýtingu þess fólks sem er eftir. ...Og ég geri það ekki með því að bæta við fólki, heldur bæti ég tæknina.
- Fólk er að fara úr þessum „traditional“ störfum, sem heita einhvers konar afgreiðsla við einhvern ferðaheildsala úti í heimi og þanta einhvers staðar á Miklaholti eina nótt fyrir einhvern Svisslending skilurðu, á einhvern 2500 kall og stússa í þessu, og það kostar jafnmikið að bóka og allt þetta, sko þetta hverfur.
- ..., „Unbundling“. Eftir nokkur ár fer þessi sami Þjóðverji bara á netið og hann bara pikkar, pikkar, pikkar. Það er búið að taka þenna pakka, 14 dagar á Íslandi og leysa hann upp í einhvern 10 „item“ og þú bara velur úr. Þetta það sem ég kalla „unbundling“.
- Þetta verða svona sérfræðingar í netmálum, netpakkamálum.

3.8.5 Hópbílar

Í umræðu um framtíðina fyrir hópbílafyrirtæki var fyrst og fremst rætt um starfskilyrði hópbílafyrirtækja og aðbúnað að greininni. Þó kom skýrt fram að fyrirtækin fara stækkandi og eru með meiri alvöru rekstur þar sem hugað er að rekstrarlegri yfirsýn og markaðsmálum. Til þess þurfi meiri menntun stjórnenda á sviði rekstrar og stjórnunar. Kröfurnar til bílstjóra fara einnig vaxandi, sérstaklega á sviði samskipta, þjónustu og tungumála eins og áður hefur komið fram.

Fram kom að setja þyrfti skýrari ramma um leyfismál og hvaða þekkingu (nám) starfsfólk og stjórnendur hópbílafyrirtækja þurfa að hafa. Einnig er fyrirsjáanleg stækkun og jafnvel samruni fyrirtækja á sviði hópbíla. Hér kom einnig skýrt fram eins og oft áður í umræðunni hve mikilvægt samstarfið er milli fyrirtækja og innan greinarinnar og að ferðaþjónustan muni öðlast meiri virðingu samfara stækkun fyrirtækjanna.

- Allt of auðvelt aðgengi í greinina. Hver sem er getur labbað inn í Vegagerðina og fengið hópbifreiðaleyfi. Bara að vera með hreint sakavottorð og þá getur þú byrjað að keyra. Þurfum að fá nokkur stór fyrirtæki í þessa grein. Allt of mikið af smákörlum.
- Það sem mér finnst vanta í raun er metnaður í verkkaupana. Þeir margir hverjir segja bara hvað býður þú? Nýir aðilar sem koma inn í þetta, eftir síðustu lagabreytingu, gætu verið, upp úr 90, þá eiga menn að hafa meira nám á bak við sig, meiri reynslu. Áður gat bara hver sem hafði bílpróf farið að harka ef honum datt í hug.
- Samgönguráðuneytið setur þetta inn í Vegagerðina og það er kannski ekki nógu skýr ramminn utan um þetta. Svo kemur alltaf upp þetta, þetta er svo mikil einyrkjagrein að einyrkjar, sem vilja byrja með lítið á bak við sig, með lítið nám hafa bara ekki þekkingu á hvað svona rekstur kostar raunverulega. Hvernig svona virkar til lengri tíma.
- Þetta eru orðin miklu færr og stærri fyrirtæki. Og þar með er hægt að koma sko, að þetta sé alvöru rekstur og menn vinni, vinni, ja í dag sína

markaðsvinnu. Til þess að vinna hana þurfa menn jú auðvitað meira nám, meiri yfirsýn eða hvað á að kalla það.

- Að ríkisvaldið þarf að átta sig á að þetta er ein starfsgrein. Og ríkisvaldið verður að gera þessari starfsgrein, fólksflutningum, kleift að starfa í landinu ...það sem verið er að gera núna eyðileggur endanlega ...[þá] leggst virðiskaukaskattur ofan á þungaskattinn í oliugjaldinu og hækkar eldsneytiskostnaður rútu um 24,5%. Það fæst ekkert til baka. Ef þetta er flugvél, vörubíll eða vinnuvél, þá fæst til baka.
- Hitt er að fólkið sem starfar við þetta þ.e.a.s. fyrirtækin, sem starfa við þetta eða fólkið, verður að átta sig á að þetta er ein starfsgrein og verða að taka sig verulega á að starfa saman, sem starfsgrein en ekki hver á móti öðrum.

3.8.6 Veitingastaðir

Í umræðu um framtíðarþróun starfa og menntunar starfsmanna á veitingastöðum voru þátttakendur helst uggandi um skort á starfsfólki. Nú þegar er erfitt að fá fólk til starfa og mikið er um ráðningar erlends starfsfólks sem talar litla eða jafnvel enga íslensku. Einnig er nú þegar fyrirsjáanlegur skortur á fagmenntuðu starfsfólki.

Greint var frá starfi nefndar á vegum menntamálaráðuneytis sem nú fjallar um leiðir til að meta raunfærni starfsmanna með það að leiðarljósi að þeir geti farið í nám en fengið hluta námsins metinn vegna reynslu sinnar. Fram kom að þetta væri ekki einstakt vandamál á Íslandi, heldur að víða væri skortur á fagmenntuðu fólki í þessar greinar. Einnig kom fram að vandamál landsbyggðarinnar væri fólksfækkunin og því þyrfti að flytja vinnuaflíð frá öðrum þéttbýlli kjörnum á háannatímum.

Þátttakendur höfðu einnig áhyggjur af gæðum þjónustunnar í framtíðinni, sér í lagi þar sem skortur væri á hæfu starfsfólki. Áður fyrr þegar þjónar og matreiðslumenn voru að koma úr framhaldsnámi t.d. frá Danmörku hefði yfirbragðið verið annað. Þar væru einfaldlega aðrir staðlar. Hvað snertir framtíðarskipulag náms kom fram að það mætti jafnvel athuga með að stytta námið enn frekar, til að gera það meira aðlaðandi fyrir þá sem nú þegar væru við störf starfa á veitingastöðum en án allra réttinda. Einnig var komið inn á framtíðarskipulag samtaka atvinnurekenda með tilliti til veitingastaða og í ljósi þeirrar umræðu var auðséð mikilvægi þess að allar greinar innan ferðaþjónustunnar ættu sinn fulltrúa í stjórn SAF.

- *Við erum að koma með ákveðnar tillögur þar sem við hugsum okkur það að fólk sem er búíð að vera við framleiðslustarf, það hafi tækifæri til að taka svokallað stöðupróf eftir að hafa unnið hjá faglærðu fólki í svo og svo langan tíma ...ef viðkomandi stenst þetta próf ...fær styttingu á náminu.*
- *Við ætlum að gefa þessu fólki tækifæri til þess að fá styttingu á náminu, opnar þar af leiðandi einhverjar dyr ...fólk sem er búíð að vinna lengi við starfið en er ekki með réttindi.*
- *Það verður eitthvað að gera því það er ekki nógu mikil aðsókn í skólann.*
- *...Kannski helsta vandamálið að það er ekki til fólk á sviðinu sem er tilbúið að fara í þetta.*
- *...Bara fólksfækkun og aldursskiptingin orðin þannig.*
- *...Ef það er ekki fólk af svæðinu, þarf að redda því húsnæði og þess háttar.*

- *Menn komu náttúrulega frá Danmörku og þar er standarinn mjög hár. Maður sér það á þessum keppnum sem maður hefur verið að fara á. Þar er mikill þéttleiki, sem er ekki til hér í dag.*
- *Þjónustan á Íslandi í dag finnst mér algjört hneyksli.*
- *Já, það er raunverulegt vandamál [að það vanti fólk til starfa].*
- *Ég sæi fyrir mér einhvers konar námskeið fyrir fólk sem vill starfa við framreiðslustörf sem hlutastörf. Ég held að B-námið sé of langt.*
- *...Eitt sem ég held að geti ...menn eru svolítið hræddir við í þessu A- og B-námi. Það er að úr A-náminu komi bara stjórnendur og B-ið verði bara vinnuhestar.*

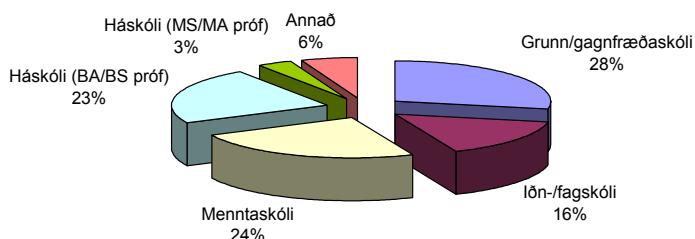
4. NIÐURSTÖÐUR VIÐHORFSKÖNNUNAR

4.1 Menntun í ferðaþjónustu

Hér verður greint frá menntunarlegum bakgrunni þátttakenda í þeim tilgangi að varpa ljósi á menntunarstig í greininni og skoða hvort fólk með sértæka menntun á sviði ferðaþjónustu starfi við atvinnugreinina. Einnig er leitast við að sýna hvaða nám og hvernig nám starfsfólk í ferðaþjónustu telur mikilvægast að bjóða upp á til að mæta þörfum greinarinnar. Að auki er birtur samanburður á milli greinanna sex, hótela- og gistiheimila, ferðaskrifstofa /ferðaskipuleggienda, hópbílafyrirtækja, afþreyingarfyrirtækja, bílaleigna og veitinga-staða til að varpa enn frekara ljósi á stöðu og viðhorf til menntunar í hverri grein fyrir sig.

4.1.1 Skólastig

Eins og sjá má á mynd 1 eru flestir aðeins með grunnskóla- eða gagnfræðapróf eða um 28%. Einnig er nokkuð hátt hlutfall starfsfólks með stúdentspróf eða um 24% og 26% með háskólapróf. Í ljósi þessa má draga þá ályktun að ferðaþjónustan nýti mikið ófaglært og ósérhæft vinnuafli í starfsemi sinni þar sem um 52% starfsfólks er ekki með sérhæft iðn-, fag- eða háskólanám að baki. Til samanburðar má nefna að árið 2002 var 40% alls vinnuafli landsins einungis með grunnenntun (Hagstofa Íslands, 2003).



Mynd 1: Menntunarstig í ferðaþjónustu.

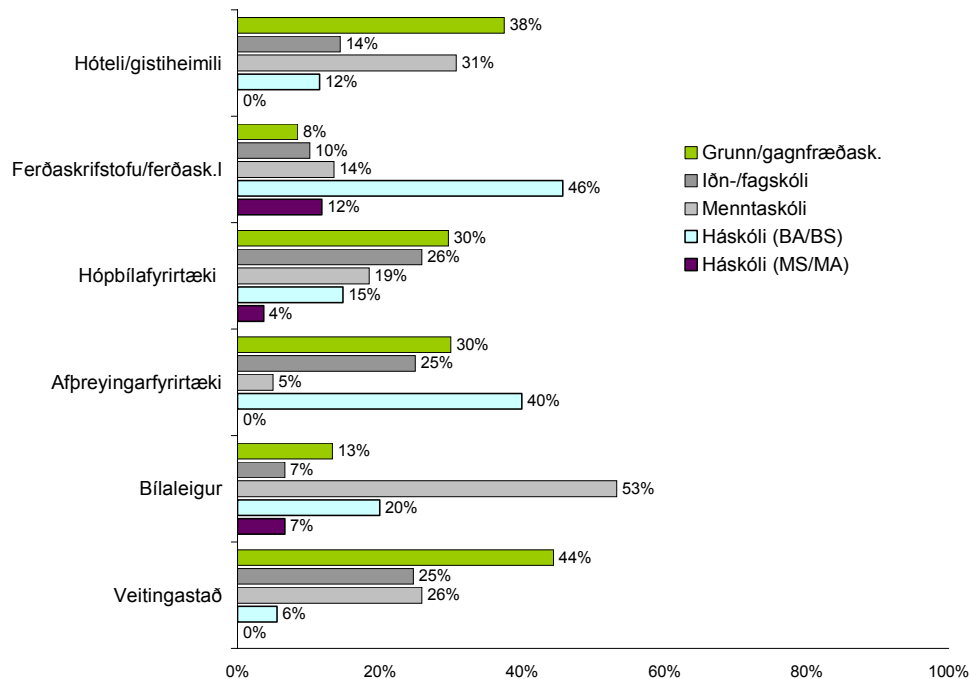
Spurning: Hvert er hæsta skólastig sem þú hefur lokið prófi úr?

Svarendur: 320

Ef horft er á hverja starfsgrein sérstaklega (mynd 2) má sjá að nokkur munur er á menntun starfsfólks þeirra á milli. Á hótelum og gistiheimilum eru flestir aðeins með gagnfræða- eða grunnskólapróf eða 38% og enn fleiri á veitingastöðum eða 44%. Hlutfallið er einnig nokkuð hátt hjá hópbílafyrirtækjum (30%) og afþreyingarfyrirtækjum (30%). Menntunarstigið er hvað hæst á ferðaskrifstofum en þar eru rúmlega 45% með B.Sc. eða B.A. próf úr háskóla og alls 12% með M.S. eða M.A. próf úr háskóla. Samanlagt eru því tæp 60% (58%) starfsfólks á ferðaskrifstofum með háskólapróf.

Í afþreyingarfyrirtækjum er einnig tiltölulega hátt hlutfall háskólamenntaðra eða um 40% en þó enginn með M.S. eða M.A. próf. Í hópbílafyrirtækjum er hlutfallið aðeins jafnara milli námsstiga en þó flestir með aðeins grunnskóla- eða gagnfræðapróf. Á bílaleigum er meirihluti með stúdentspróf (53%).

Sú niðurstaða að stærstur hluti þess starfsfólks sem svarar er með stúdentspróf eða minna segir okkur að menntunarstigið er lágt en segir lítið um hvort það ætti að vera hærra. Í sumum starfsgreinum getur verið eðlilegt að starfsfólk sé ekki með háskóla-próf.



Mynd 2: Menntunarstig – samanburður milli starfsgreina.

Spurningar: Hvert er hæsta skólastig sem þú hefur lokið prófi úr? Hjá hvernig fyrirtæki starfar þú?

Svarendur: 290 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

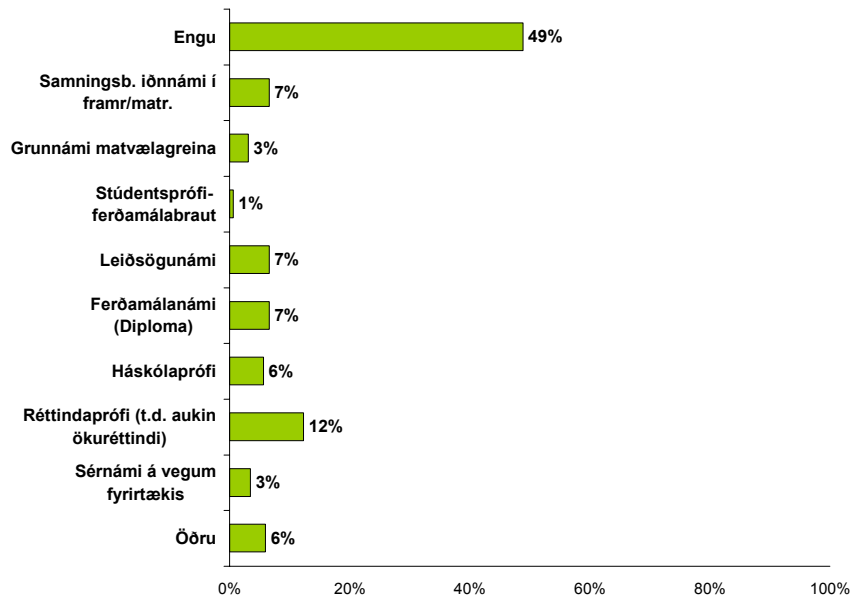
Af þessu má draga þá ályktun að menntunarstigið sé tiltölulega lágt á hótélum, gistiheimilum og veitingastöðum. Aðeins hærra menntunarstig er á bílaleigum og hjá hóp-bílafyrirtækjum en hvað hæst á ferðaskrifstofum og í afþreyingarfyrirtækjum.

Hér má velta fyrir sér hvort þörfin fyrir háskólamenntun sé meiri hjá ferðaskrifstofum, ferðaskipuleggjendum og afþreyingarfyrirtækjum en hjá öðrum fyrirtækjum. Eða á hinn bóginn hvers vegna menntunarstigið er lægra í hinum greinunum. Í því samhengi má velta því fyrir sér hvort hinar greinarnar nýti sér ekki menntað vinnuafli sem skyldi.

Sjá má að á gististöðum og veitingastöðum eru fleiri með iðn- eða fagnám að baki en í hinum greinunum sem má eflaust rekja til herra hlutfalls starfsfólks með matreiðslu- og framreiðslunám að baki. Athyglisvert verður að teljast að hjá hóp-bílafyrirtækjum eru alls 26% starfsmanna með iðn- eða fagskólapróf í ljósi þess að ekki er gerð krafa um iðn- eða fagskólapróf fyrir störfin sem þar um ræðir. Því má annað hvort ætla að ýmis konar iðn- eða fagmenntun nýtist vel í störfum í hóp-bílafyrirtækjum eða að bíl-stjórar flokki aukin ökuréttindi og rútuþróf sem fagskólanám.

4.1.2 Hagnýting sérnáms á sviði ferðaþjónustu

Um 50% þeirra sem starfa í ferðaþjónustu hafa ekki lokið neinu sérnámi eða starfsmenntun á sviði ferðaþjónustu (mynd 3). Flestir þeirra sem lokið hafa einhverju sérnámi hafa náð sér í einhvers konar réttindapróf s.s. ökuréttindi, eða lokið prófi á styttri námsbrautum t.d. leiðsögunámi, ferðamálanámi (diploma) eða samningsbundnu iðnámi í framreiðslu eða matreiðslu (7%). Þá eru 6% með háskólapróf.

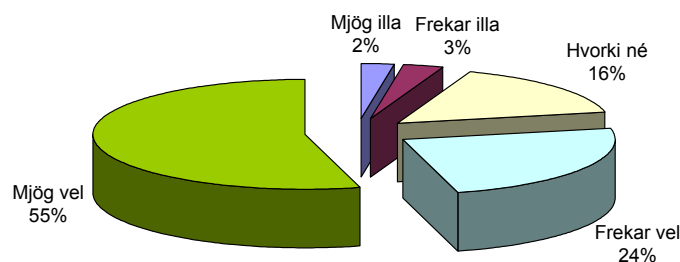


Mynd 3: Sérnaám eða starfsmenntun.

Spurning: Hvaða sérnámi eða starfsmenntun hefur þú lokið á sviði ferðaþjónustu?

Svarendur: 317 (155 svara *engu* og 162 hafa lokið einhverju sérnámi eða 51%).

Sérhæft nám á sviði ferðaþjónustu virðist nýtast starfsfólki ágætlega að þess eigin mati, en um 80% svarenda telja það hafa nýst sér mjög eða frekar vel í starfi. Nokkuð hátt hlutfall tekur þó ekki beina afstöðu til málsins eða um 16%.



Mynd 4: Nýting sérhæfðrar menntunar á sviði ferðaþjónustu í starfi.

Spurning: Ef þú ert með sérhæfða menntun á einhverju sviði ferðaþjónustu, hvernig telur þú að menntunin hafi nýst þér í starfi?

Svarendur: 124

Ef greinarnar sex eru bornar saman (tafla 3) vekur það helst athygli hversu hátt hlutfall (74%) starfsmanna á hótélum og gistiheimilum og á bílaleigum (69%) hafa **enga** sérhæfða menntun á sviði ferðamála. Einnig hafa fáir lokið sérhæfðu námi á sviði

ferðamála á bílaleigum (69%) Sérstaka athygli vekur hve hátt hlutfall hefur ekki lokið sérhæfðu námi á sviði ferðamála/matvæla á veitingastöðum (56%) í ljósi þess að matreiðsla og framreiðsla eru lögbundnar iðngreinar. Gera má ráð fyrir að stór hluti vinnuafslsins sinni matreiðslu og framreiðslu á veitingastöðum.

Eins og sjá má á töflu 3 eru hlutfallslega flestir með leiðsögumenntun starfandi á ferðaskrifstofum (20%), hópílafyrirtækjum (8%) og afþreyingarfyrirtækjum (5%). Ekki kemur á óvart að hlutfallslega flestir sem lokið hafa samningsbundnu iðnnámi í matreiðslu eða framreiðslu (26%) og grunnnámi matvælagreina (9%) starfa á veitingastöðum. Einnig starfar fólk með þennan bakgrunn á hótelum og gistiheimilum.

Teljast verður athyglisvert að hlutfallslega flestir með háskólapróf (14%) og diploma-próf í ferðamálum (15%) eru starfandi á ferðaskrifstofum en virðast lítið skila sér til hótela og gistiheimila og veitingastaða. Þessi hópur skilar sér eitthvað til afþreyingarfyrirtækja. Hins vegar má rekja hátt hlutfall sem lokið hefur réttindaprófi hjá hópílafyrirtækjum til prófa eins og aukinna ökuréttinda. Fólk með réttindapróf kemur þó einnig til starfa hjá afþreyingarfyrirtækjum og bílaleigum.

	Hótel	Ferðaskr.	Hópb.	Afpr.	Bílal.	Veit.
Engu	74%	31%	19%	29%	69%	56%
Samningsb. iðnn. matr./framr.	5%	0%	0%	0%	8%	26%
Grunnnámi matvælagreina	5%	0%	0%	0%	0%	9%
Stúdentsprófi-ferðamálabraut	0%	0%	0%	0%	0%	4%
Leiðsögunámi	1%	20%	8%	5%	0%	0%
Ferðamálanámi (Diploma)	2%	15%	0%	10%	0%	0%
Háskólaprófi	3%	14%	8%	10%	8%	0%
Réttindaprófi (t.d. aukin ökuréttindi eða annað)	3%	8%	54%	29%	15%	4%
Sérnámi á vegum fyrirtækis	3%	10%	12%	5%	0%	2%
Öðru	5%	10%	12%	5%	0%	2%
<i>Fjöldi svarenda</i>	103	59	26	21	13	54

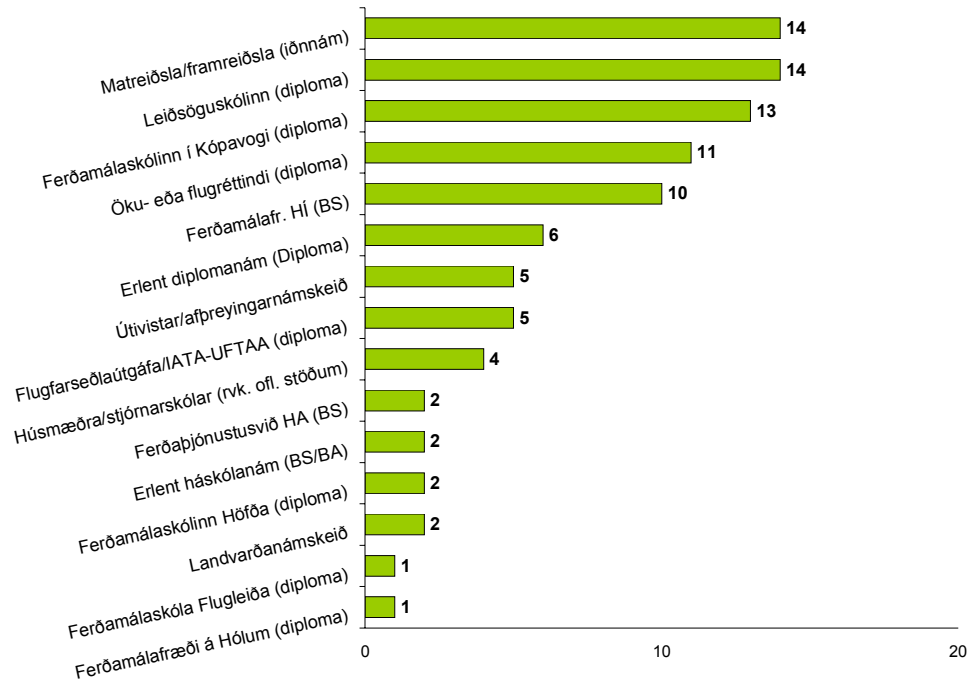
Tafla 3: Sérhæfð menntun á sviði ferðamála – hlutfallsleg skipting eftir greinum.

Spurningar: Hvaða sérnámi eða starfsmenntun hefur þú lokið á sviði ferðaþjónustu? Hjá hvernig fyrirtæki starfar þú?

Svarendur: 284 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli greina).

Af þeim 162 svarendum sem segjast hafa lokið einhverju sérnámi tilgreina 92 frá hvaða skóla þeir hafa sótt (mynd 5). Þar sem um opna spurningu var að ræða var leitast við að flokka og greina eftir á hvaða námsbraut eða skóla væri um að ræða. Á mynd 5 má glögg sjá að af þeim sem eru með sérhæft nám á sviði ferðaþjónustu eru flestir með einhvers konar styttra starfsnám eða diplománám að baki (Leiðsöguskólinn, matreiðsla- eða framreiðsla, Ferðamálafræðingurinn í Kópavogi og öku- eða flugréttindi).

Eitthvað virðist fólk úr ferðamálafræðinni við Háskóla Íslands skila sér út í atvinnugreinina, en síður frá Háskólanum á Akureyri, frá Hólum í Hjaltadal eða frá erlendum háskólum almennt. Þó má velta fyrir sér hvort fólk úr þessum skólum starfi frekar á öðrum vettvangi ferðaþjónustunnar svo sem í opinberri stjórnsýslu, menningartengdri afþreyingu og jafnvel flugfélögum. Þar sem þessar greinar voru undanskildar í þessari greiningu er ekki hægt að staðhæfa um það hér.



Mynd 5: Sérnam eða starfsmenntun á sviði ferðaþjónustu.

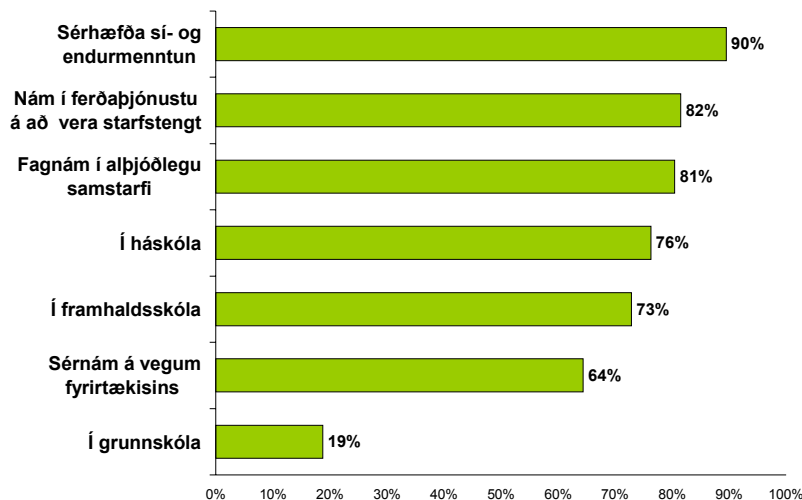
Spurning: Frá hvaða skóla/skólum hefur þú lokið sérnámi eða starfsmenntun á sviði ferðaþjónustu?

Svarendur: 88 (nokkrir svarenda hafa lokið meira en einu sérnámi eða starfsmenntun).

4.1.3 Framboð menntunar

Starfsfólk í ferðaþjónustu telur greinilega mikilvægt að bjóða upp á sérhæfða sí- og endurmenntun fyrir greinina þar sem 90% svarenda telja það mjög eða frekar mikilvægt (mynd 6). Einnig telja 82% mjög eða frekar mikilvægt að nám sé starfstengt og 81% að mjög eða frekar mikilvægt sé að bjóða upp á fagnám í alþjóðlegu samstarfi. Að auki má sjá að 76% svarenda telur það mjög eða frekar mikilvægt að bjóða upp á nám á háskólastigi og 73% á framhaldsskólastigi.

Af þessu má draga þá ályktun að mikilvægast sé að boðið sé upp á, í fyrsta lagi sérhæfða sí- og endurmenntun, í öðru lagi að nám í ferðaþjónustu sé starfstengt og í þriðja lagi að fagnám sé skipulagt í alþjóðlegu samstarfi. Jafnframt er nokkuð ljóst að námsframboð á sviði ferðaþjónustu þarf að vera til staðar á öllum skólastigum, nema grunnskólastiginu. Efla þarf nám á háskólastigi og auka framboð á framhaldsskólastigi.



Mynd 6: Framboð náms – skólastig og form menntunar.

Spurning: Hvar telur þú að bjóða eigi upp á nám og fræðslu á þínu starfssviði í ferðaþjónustu (beðin um að taka afstöðu til fullyrðinga á kvarðanum 1-5) (1= alls ekki mikilvægt og 5 = mjög mikilvægt).

Svarendur: Á bilinu 267-284.

4.1.4 Undirbúningur fyrir störf í ferðaþjónustu

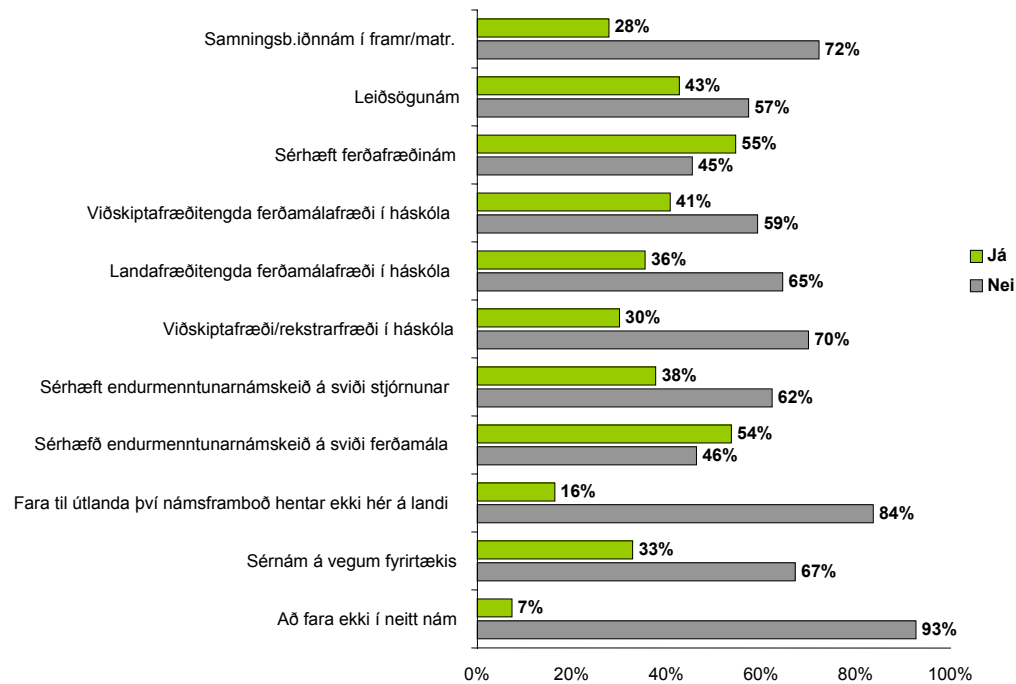
Sjá má á mynd 7 að flestir svarenda myndu ráðleggja þeim sem sækja um sambærilegt starf og þeir eru í að sækja *sérhæft ferðafræðinám* (ótilgreint skólastig), eða 55%. Næst flestir myndu ráðleggja viðkomandi að sækja *endurmenntunarnámskeið á sviði ferðamála*, eða alls 54%. Í þriðja sæti lendar leiðsögunám en 43% svarenda myndu mæla með því. Um 41% myndi líka mæla með viðskiptafræðitengdri ferðamálafræði í háskóla, 38% með sérhæfðum endurmenntunarnámskeiðum á sviði stjórnmunar og 36% með landafræðitengdri ferðamálafræði í háskóla.

Þessar niðurstöður benda til þess að mikilvægt sé að byggja upp sérhæfða sí- og endurmenntun og auka enn frekar sérhæft ferðafræðinám á öllum skólastigum. Styðja þarf við og styrkja það sérhæfða nám sem þegar er í boði, og þá sér í lagi styttri starfstengdar námsbrautir þar sem þörfin virðist hvað mest fyrir fólk með slíka menntun. Sérhæft framboð á sí- og endurmenntun er frekar lítið eða fyrst og fremst á sviði matreiðslu- og framreiðslu sem og styttri sérhæfð námskeið fyrir almenna starfsmenn á vegum Sæmundar fróða og SAF. Miðað við ofangreindar niðurstöður er ljóst að greinin telur menntun skipta máli og að nám á sviði ferðamála þurfi að vera sérhæft á sem flestum stigum.

Þessar niðurstöður eru í samræmi við það sem fram kemur á mynd 6. Svarendur telja æskilegt að bjóða upp á sérhæfða sí- og endurmenntun, að nám í ferðaþjónustu eigi að vera starfstengt, efla eigi alþjóðlegt samstarf o.fl.

Hér er vert að bera niðurstöður saman við niðurstöður rannsóknar á menntun í ferðaþjónustu á Írlandi. Þar kemur fram að almennur þekkingargrunnur starfsfólks þurfi að vera góð þekking á viðskiptafræði. Nauðsynlegt sé að sveigja frá of mikilli sérhæfingu t.d. á sviði einstakra vörubátta eða starfsemi í ferðaþjónustu en leggja frekar áherslu á

að byggja upp almennan þekkingargrunn. Þegar fólk er komið til starfa er hins vegar nauðsynlegt að hafa öflugt kerfi símenntunar og sérhæft námsframboð á sviði ferðaþjónustu (National Centre for Tourism Policy Studies, 2002).



Mynd 7: Nám eða þjálfun ráðlögð folki sem ætlar að sækja um sambærilegt starf þínu starfi?

Spurning: Hvaða nám eða þjálfun myndir þú ráðleggja folki að sækja sem ætlaði að hefja störf í sambærilegu þínu? (Beðin að taka afstöðu til hvernar fyllyrðingar fyrir sig með já, nei eða veit ekki).

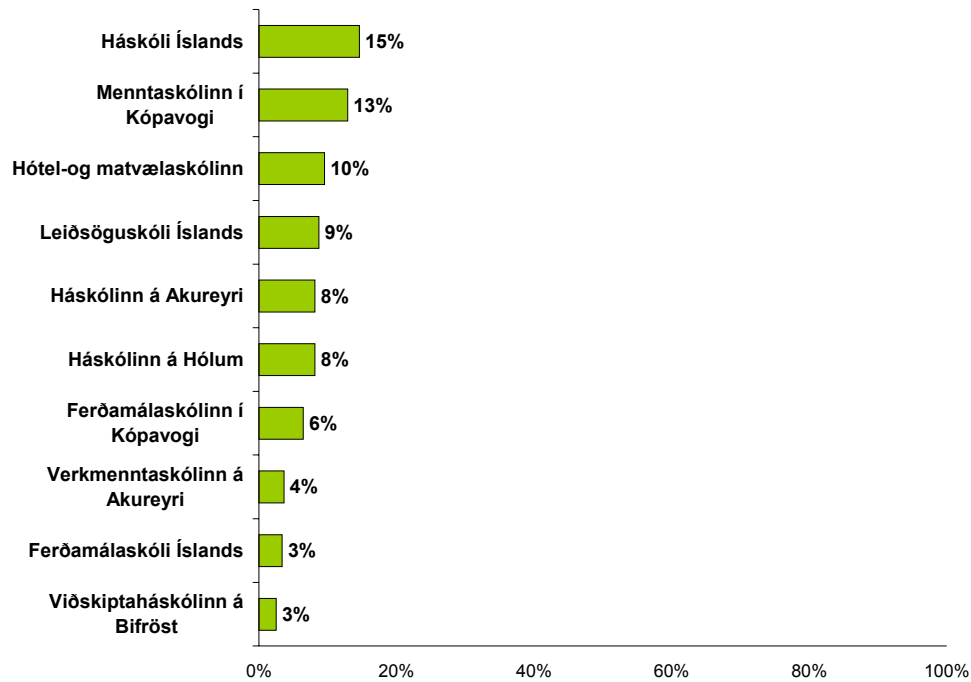
Svarendur: 198- 238

4.1.5 Ímynd skólanna

Spurt var um hvaða skóli/skólar á sviði ferðaþjónustu og hótél- og matvælagreina koma svarendum helst í hug sem tengjast þeirra starfssviði. Markmið með þessari spurningu er að skoða hversu vel svarendur þekkja núverandi námsframboð og varpa ljósi á það hvaða skólar hafi sterkasta ímynd innan greinarinnar.

Svörin voru mjög fjölbreytileg og margir skólar nefndir en leitast var við að greina og flokka niðurstöðurnar (Viðauki I).

Háskóli Íslands (HÍ) hefur greinilega sterkasta ímynd þar sem hann er nefndur af flestum, eða 15% svarenda (mynd 8). Af þeim sem nefna HÍ eru tæplega 35% sem nefna sérstaklega ferðamálafræði í HÍ. Menntaskólinn í Kópavogi (MK) hefur einnig nokkuð sterka ímynd og lendir í öðru sæti, er nefndur af 13% svarenda. Innan MK er mjög fjölbreytilegt námsframboð á sviði ferðamála, sem og á sviði hótél- og matvælagreina. Gera má ráð fyrir að þeir sem nefni MK án nánari skýringa eigi við eitthvað af þeim sérbrautum sem þar eru í boði. Þó eru aðeins 15% af þeim sem nefna MK sem nefna ferðabraut MK sérstaklega. Hótél- og matvælasjólinn er í þriðja sæti og er nefndur af 10% svarenda. Innan þess flokks nefna svarendur m.a. matreiðslubraut, matartækni og matvælasvið MK.



Mynd 8: Ímynd skóla á sviði ferðamála og matvælagreina.

Spurning: Hvaða skóli/skólar á sviði ferðapjónustu, hótél- og matvælagreina koma þér helst í hug sem tengjast þínu starfssviði? (Öll skólastig).

Svarendur: 193

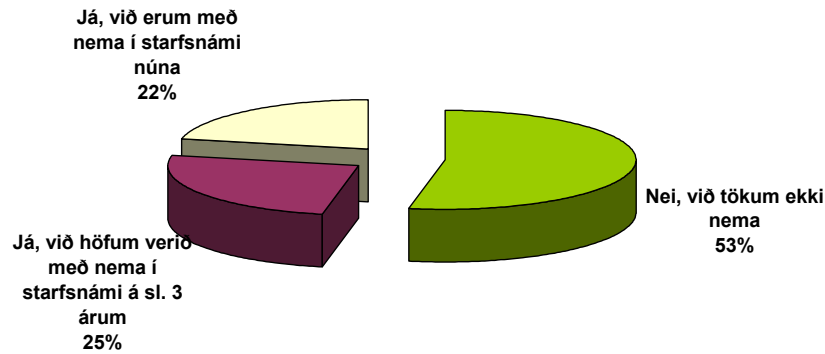
Fjöldi svara: 356 (mjög margir nefna fleiri en einn skóla).

4.1.6 Starfsnám eða samningar í fyrirtækjum

Í ljósi þess hve mikilvæg starfstenging er í hugum þeirra sem starfa í ferðapjónustunni er forvitnilegt að skoða hlutfall fyrirtækja sem taka nema í starfsnám eða á námssamning á starfssviði viðkomandi.

Ferðapjónustan virðist nokkuð virk í því að taka nema í starfsnám eða á námssamning. Alls 47% svarenda starfa hjá fyrirtæki sem hefur tekið nema í starfsnám eða á námssamning á starfssviði viðkomandi. Í ljósi þess að 53% svarenda starfa hjá fyrirtækjum sem **ekki** taka nema á námssamning má þó einnig segja að hér megi gera enn betur. Sérstaklega í ljósi þess hve starfsfólk telur mikilvægt að nám á sviði ferðapjónustu sé starfstengt. Hlutverk fyrirtækjanna í því ferli hlýtur því að vera mikilvægt og æskilegt að sem flest fyrirtæki í ferðapjónustu taki að sér nema. Til að slíkt verði að veruleika þurfa skólar, fyrirtæki og yfirvöld menntamála hins vegar að skilgreina -formlegar leiðir til að efla tengsl atvinnulífs og skóla.

Áhugavert er að skoða hvort viðhorf og virkni fyrirtækja á sviði starfsnáms sé mismunandi eftir starfsgreinum (mynd 9).

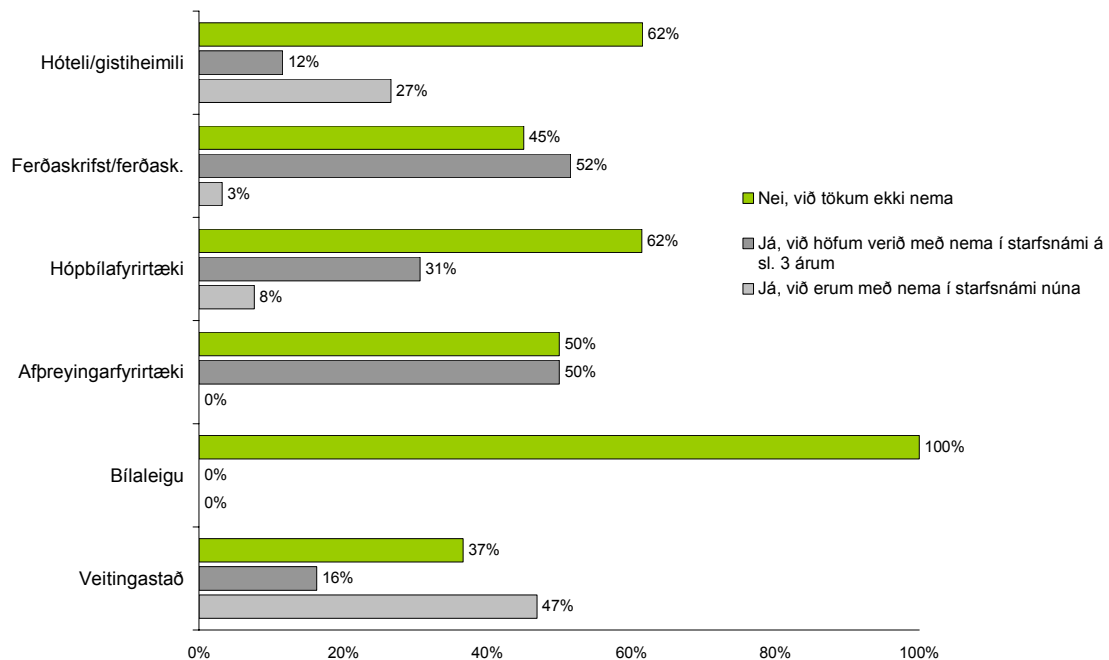


Mynd 9: Starfsnám eða námssamningar í fyrirtækjum.

Spurning: Tekur fyrirtækið sem þú starfar hjá nema í starfsnám/á námssamning á þínu starfssviði?

Svarendur: 211

Ekki virðist vera hefð fyrir því að bílaleigur taki nema á námssamning (mynd 10). Hótel og gistiheimili ásamt hópbílaleigum eru einnig síður líkleg til þess að taka nema en veitingastaðir og ferðaskrifstofur/ferðaskipuleggjendur. Hjá hótelum og gististöðum og á veitingastöðum hefði þó mátt gera ráð fyrir fleiri nemum vegna lögbundins iðnnáms í matreiðslu og framreiðslu.



Mynd 10: Samanburður á milli starfsgreina vegna nema.

Spurning: Tekur fyrirtækið sem þú starfar hjá nema í starfsnám/á námssamning á þínu starfssviði?

Fjöldi svarenda: 181 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.1.7 Samantekt og helstu niðurstöður

Stærsti hluti starfsfólks í ferðaþjónustu er með stúdentspróf eða minna. Hafa má í huga að sum störf og þ.m.t. í ferðaþjónustunni krefjast ekki endilega mikillar menntunar. Sérnám á sviði ferðaþjónustu nýtist þó vel og sterk þörf virðist fyrir sérhæfða sí-

og endurmenntun á sviði ferðaþjónustu, starfstengt nám og alþjóðlegt samstarf á sviði menntunar. Niðurstaða þessa kafla er að byggja þarf upp sérhæfða sí- og endurmenntunarmiðstöð fyrir ferðaþjónustu, koma á alþjóðlegu samstarfi skóla, fyrirtækja og stofnana og móta skýr og vel skilgreind starfsþjálfunarkerfi fyrir öll skólastig.

4.2 Starfið og ráðningarferlið

Hér er leitast við að varpa ljósi á störfin og ráðningarferlin í ferðaþjónustufyrirtækjum, þ.m.t. hvaða starfsheiti eru notuð í ferðaþjónustu. Leitast verður við að greina hvort einhver ný starfsheiti séu að verða til. Jafnframt er horft til þess hversu vel störfin og starfssviðin eru skilgreind, hvaða aðferðir eru notaðar við nýráðningar og þar með talið hvort fyrirtækin fjárfesta í þjálfun nýliða.

Til að komast að því á hvaða þætti þarf að leggja áherslu í formlegu grunnnámi er að auki lögð áhersla á að greina hvaða kröfur eru gerðar til starfsfólks við ráðningu. Til að varpa enn frekara ljósi á þætti sem lúta að áherslum í grunnþjálfun og þekkingu er greint frá því hver starfsfólk í ferðaþjónustu telja vera erfiðustu viðfangsefni sín. Gera má ráð fyrir að leggja þurfi mikla áherslu á aukið framboð eða styrkingu náms á sviðum sem starfsfólk telja erfiðust.

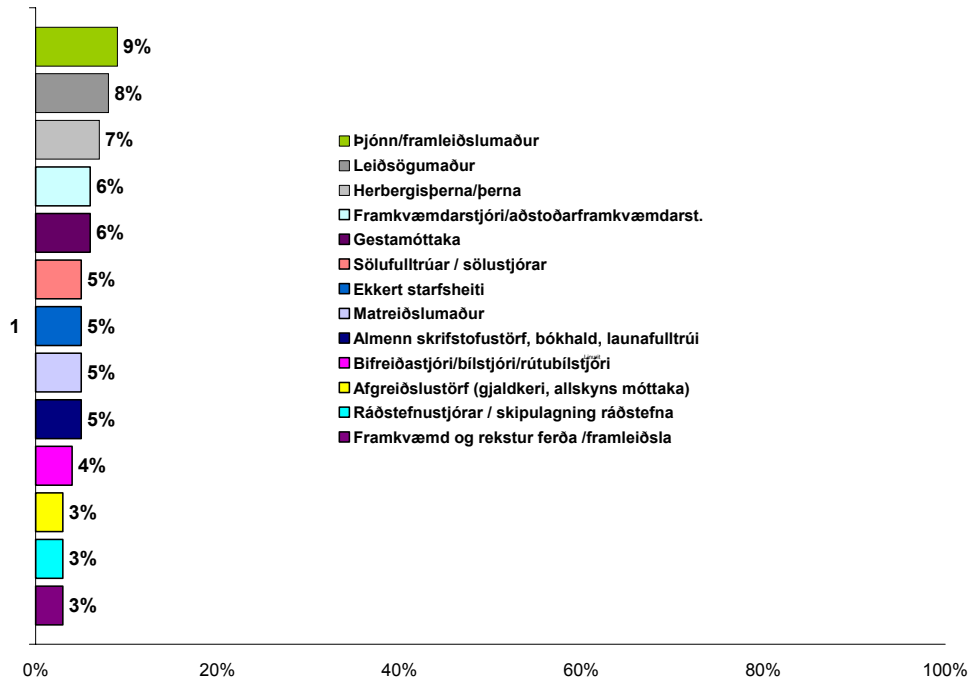
4.2.1 Starfsheiti í ferðaþjónustu

Ef byrjað er á að skoða hvaða starfsheiti eru oftast nefnd (mynd 11), eru það þjónn/-framreiðslumaður, leiðsögumaður, þerna, framkvæmdastjóri/aðstoðarframkvæmdastjóri, starf í gestamóttöku, sölufulltrúar. Alls hafa 5% svarenda ekkert starfsheiti. Í viðauka II er listi yfir öll starfsheiti sem voru nefnd. Í viðauka III er einnig listi yfir starfsheiti í ferðaþjónustu á Íslandi eins og þau birtast í Íslenskri starfsflokkun Hagstofu Íslands (ÍSTARF). Þar birtast fjölmörg starfsheiti sem ekki koma fram hér.

Athygli vekur hve margir eru titlaðir sölufulltrúar. Það gefur til kynna að í ferðaþjónustu líkt og í mörgum öðrum atvinnugreinum sé áherslan á sölu- og markaðsmál að aukast. Ekki virðist eitt vel skilgreint starfsheiti hafa fest í sessi fyrir starfsfólk í gestamóttöku. Þeir sem sinna því starfi kalla það ýmsum nöfnum, lobbýdama, móttaka, gestamóttakari, móttökudama, móttökustarfsmaður. Af öðrum starfsheitum, sem voru nefnd en birtast ekki á myndinni má nefna starfsheiti eins og vikapiltar, þingfreyja, smurbrauðsdama, svæðisstjóri, verkefnisstjóri, gæðastjóri, ráðstefnustjóri, innkaupastjóri, húsvörður o.fl.

Af þeim sem nefna starfsheitið leiðsögumaður nefna nokkrir sérhæfð starfsheiti leiðsögumanna eins og fjallaleiðsögumaður, ökuleiðsögumaður og vélsleðaleiðsögumaður sem gefur til kynna að það sé að verða aukin sérhæfing í leiðsögn og er það í samræmi við niðurstöður úr rýnihópum og viðtölum í afþreyingarfyrirtækjum. Þetta kemur í sjálfu sér ekki á óvart í ljósi aukinna vinsælda ýmissa fjallaferða, bæði í göngu sem og á sérútbúnum bílum en undirstrikar mikilvægi þess að efla enn frekar sérhæfða menntun á þessu sviði.

Ef horft er til ferðaskrifstofa er þar sérstaklega minnst á framkvæmd og rekstur ferða þegar spurt er um starfsheiti.



Mynd 11: Starfsheiti sem oftast eru nefnd.

Spurning: Hvert er starfsheiti þitt? (Vinsamlega taktu fram ef þú hefur **ekki** starfsheiti eða hefur **fleiri en eitt** starfsheiti).

Svarendur: 292

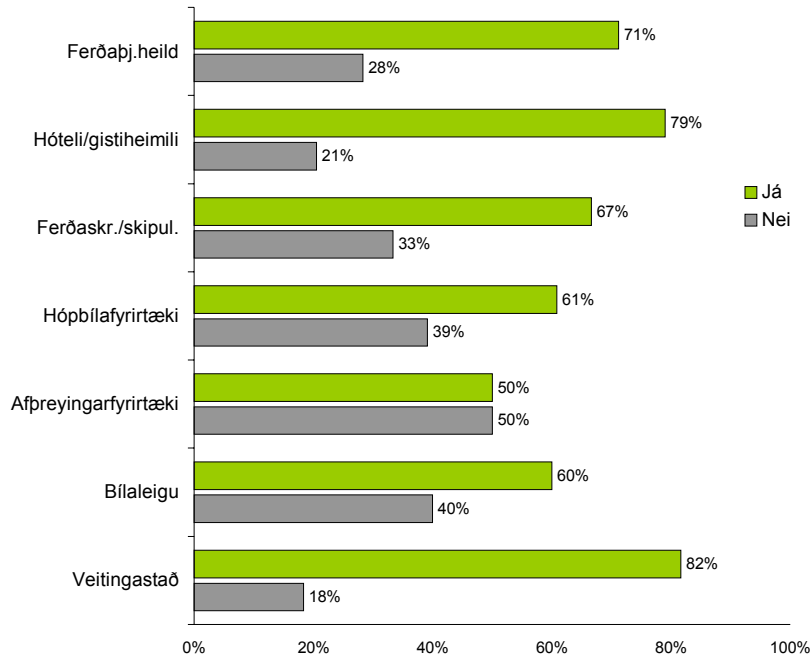
Ætla má að hér birtist ákveðin merki þess að millistjórnendum í greininni fari fjölgaandi og fleiri og sérhæfðari störf millistjórnenda og sérfræðinga séu að verða til. Í framtíðinni mætti einnig leggja vinnu í að skilgreina og festa í sessi starfsheiti innan greinarinnar s.s. fyrir starfsfólk í gestamóttöku og þá sem sinna framkvæmd og rekstri ferða, eða svokallaðri framleiðslu ferða o.fl. Í ferðaþjónustu virðist vera algengt að starfsheiti séu ekki skýr. Það hefur einnig komið fram í rannsókn á Írlandi. Þar er bent á að það sama eigi við annars staðar í heiminum. Þetta vandamál geri ráðningar flóknari og því leiti atvinnurekendur oft að einstaklingum með ákveðna grunnþekkingu sem henti í mörg störf (National Centre for Tourism Policy Studies, 2002).

Hér er einnig vert að minnast á þau starfsheiti sem ekki eru nefnd en ætla má að verði mikilvæg í framtíðinni t.d. gæðastjóri, starfsmannastjóri, umsjónarmaður golfvallar, þingfreyja, störf á sviði umhverfismála o.fl.

4.2.2 Starfslýsingar

Stór hluti svarenda (71%) svara því játandi að til sé starfslýsing fyrir þeirra starf (mynd 12). Líkurnar á því að til sé starfslýsing fyrir starfsfólk eru hins vegar hvað **minnst** hjá afþreyingarfyrirtækjum. Þessi grein er mjög ung innan ferðaþjónustunnar, svo þetta getur haft eðlilegar skýringar. Segja má að afþreying hafi byggst upp og þróast á síðustu tíu árum hér á landi. Því má gera ráð fyrir að afþreyingargeirinn sé á ákveðnu frumkvöðlastigi en þar má þó eflaust huga betur að þáttum er lúta að skilgreiningum starfsheita og starfsmannamálum s.s. gerð starfslýsinga.

Hótel og gistiheimili og veitingastaðir eru líklega með einna best skilgreindar starfslýsingar fyrir störfin enda er þar um að ræða störf sem löng hefð er fyrir. Bílaleigur mættu hins vegar skilgreina starfssviðin betur með gerð starfslýsinga. Þó ber að hafa í huga að í rýnihópum og viðtölum kom fram að í ljósi smæðar flestra fyrirtækja í ferðaþjónustu og þess að oftast er um að ræða fjölskyldufyrirtæki má gera ráð fyrir að fólk fari mikið úr einu starfi í annað og því sé ekki um ákveðin skilgreind störf að ræða.



Mynd 12: Starfslýsingar fyrir störfin.

Spurning: Er til starfslýsing fyrir starfið þitt?

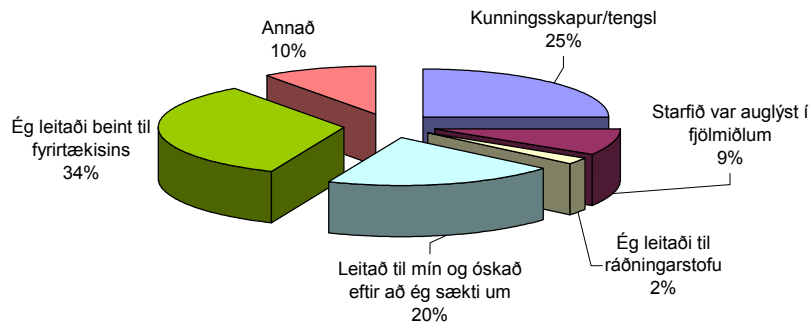
Fjöldi svarenda: 233 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.2.3 Aðferðir við ráðningar

Fyrirtæki í ferðaþjónustu virðast nota nokkuð handahófskenndar aðferðir við ráðningar og byggja fyrst og fremst á tengslum og kunningskap. Þannig má segja að ekki sé alltaf leitast við að hámarka valhlutfall í störfun né leitast við að finna „réttu“ og hæfasta einstaklinginn í starfið til framtíðar. Alls 25% svarenda var ráðinn í gegnum tengsl og kunningskap og til 20% var leitað beint og óskað eftir því að þeir sæktu um. Því má í raun og veru segja að í 45% tilvika hafi verið um að ræða tengsl og kunningskap. Aðeins í 2% tilvika var notuð ráðningarstofa og í 9% tilvika auglýst í fjölmiðlum.

Þessar niðurstöður má bera saman við niðurstöður könnunar PARX meðal starfsmannastjóra 28 fyrirtækja hér á landi árið 2004. Þar kemur fram að við ráðningar á almennum starfsmönnum séu ráðningarskrifstofur notaðar af 68% starfsmannastjóra og virðast flestir nota auglýsingar utanhúss, eða 89%. Persónuleg tengsl eru nýtt af 46% svarenda og að því er virðist með öðrum aðferðum en ekki ein og sér. (Parx, 2005). Það er því ljóst að þessi fyrirtæki nota blandaðar aðferðir við ráðningar en

fyrirtæki í ferðapjónustu mun síður og byggja fyrst og fremst á perónulegum tengslum.



Mynd 13: Aðferðir við ráðningar í störf í ferðapjónustu.

Spurning: Hvernig varstu ráðin/-n til starfsins?

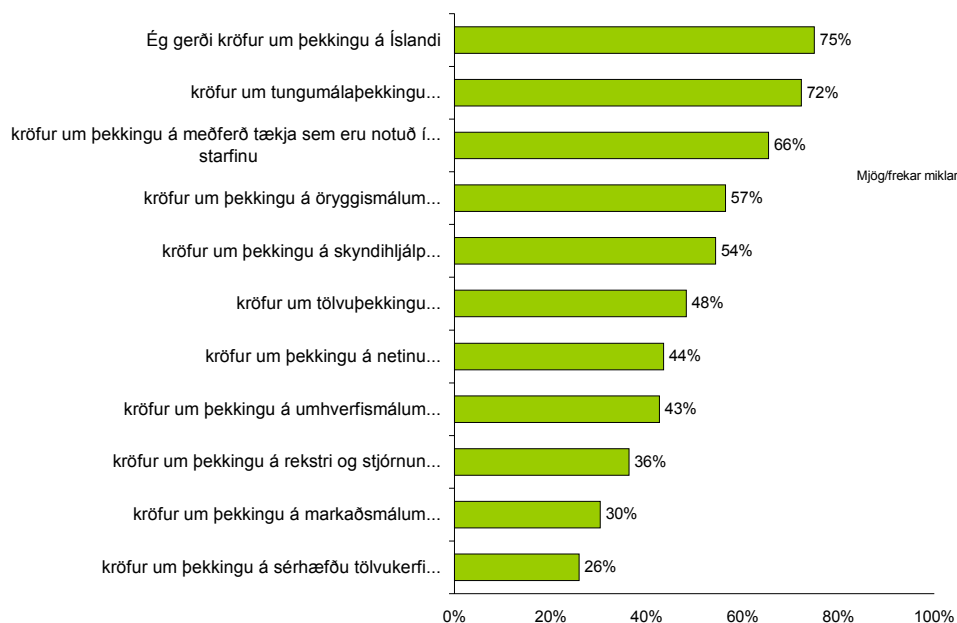
Svarendur: 308

Alls 34% svarenda leituðu sjálfir eftir starfinu. Því má segja að fyrirtæki í ferðapjónustu virðist nýta sér áhuga þeirra sem leita til þeirra beint. Spyrja má hvort fyrirtækin ráði þann fyrsta sem kemur upp í hugann eða fyrsta mann sem gengur inn af götunni. Þeirri spurningu verður ekki svarað hér. Þó er ljóst að ekki er unnið markvisst í ráðningarferlinu né virðist mikið fjárfest í þeim þætti. Af þessu má draga þá ályktun að auka megi þekkingu og færni stjórnenda innan ferðapjónustunnar töluvert á sviði mannauðsmála, til að auka fagleg vinnubrögð á sviði ráðninga.

Í flokknum annað eru nokkrir eigendur og stofnendur fyrirtækja (10) og einstaklingar sem fengu starf eftir að hafa verið á námssamningi eða starfskynningu í fyrirtækinu.

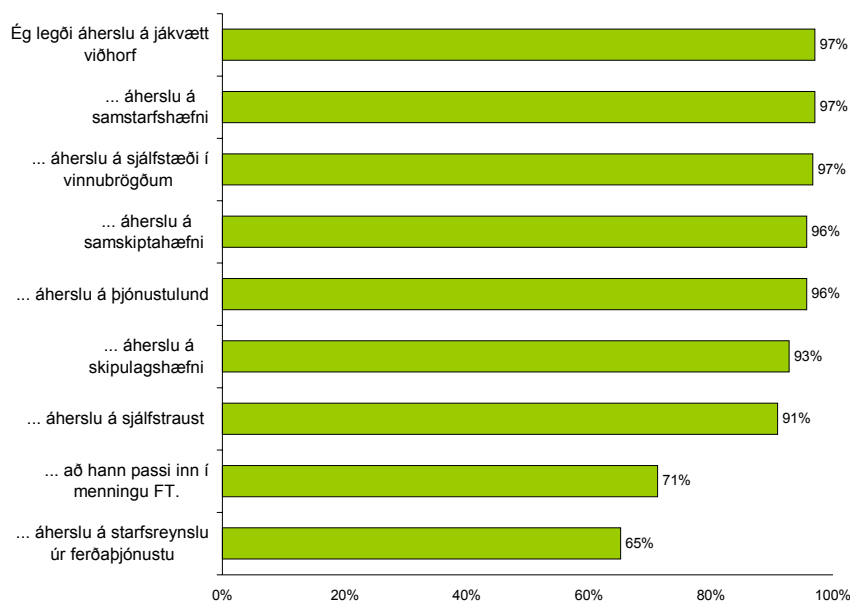
4.2.4 Kröfur um þekkingu og/eða eiginleika við ráðningar

Þekking á Íslandi og á tungumálum standa upp úr sem mikilvægustu þekkingarþættirnir sem horfa beri til við ráðningar í störfin ef horft er til þeirra starfa sem starfsfólk sinnir í dag (mynd 14). Alls 75% svarenda töldu þekkingu á Íslandi frekar eða mjög mikilvæga við ráðningu í starf sitt og 73% töldu tungumálaþekkingu frekar eða mjög mikilvæga. Þessi niðurstaða endurspeglar eflaust þá staðreynd að Ísland er sú söluvara þessa fólks og viðskiptavinirnir eru flestir erlendir gestir. Einnig má segja að þetta séu nokkuð skýr skilaboð til skóla sem bjóða upp á nám á þessu sviði, um hvaða þætti beri að leggja áherslu á.



Mynd 14: Kröfur um þekkingu fyrir störfin – hlutfall sem telur þekkingu frekar eða mjög mikilvæga.
Spurning: Ef þú stæðir frammi fyrir því verkefni að ráða starfsmann í þitt starf eða mjög sambærilegt starf, hvaða kröfur um þekkingu legðir þú áherslu á? Beðið um að taka afstöðu til fullyrðinga á kvarðanum 1-5.
Svarendur: á bilinu 287- 300.

Einnig var spurt um það hvaða almenna eiginleika eða hæfni viðkomandi myndi leggja áherslu á við ráðningu í starf sitt eða sambærilegt starf (mynd 15). Þar kemur glögg í ljós að áherslan er meiri á eiginleika og færni en á ákveðna þekkingu. Á flestum þáttum telur meira en 90% svarenda að viðkomandi þættir séu frekar eða mjög mikilvægir.



Mynd 15: Kröfur um eiginleika og hæfni fyrir störf í ferðaþjónustu – hlutfall sem telur eiginleika eða hæfni mjög eða frekar mikilvæga.

Spurning: Ef þú stæðir frammi fyrir því verkefni að ráða starfsmann í þitt starf eða mjög sambærilegt starf, hvaða eiginleika eða hæfni legðir þú áherslu á að viðkomandi hefði til að bera? Bedið um að taka afstöðu til fullyrðinga á kvarðanum 1-5.

Svarendur: Á bilinu 296-307.

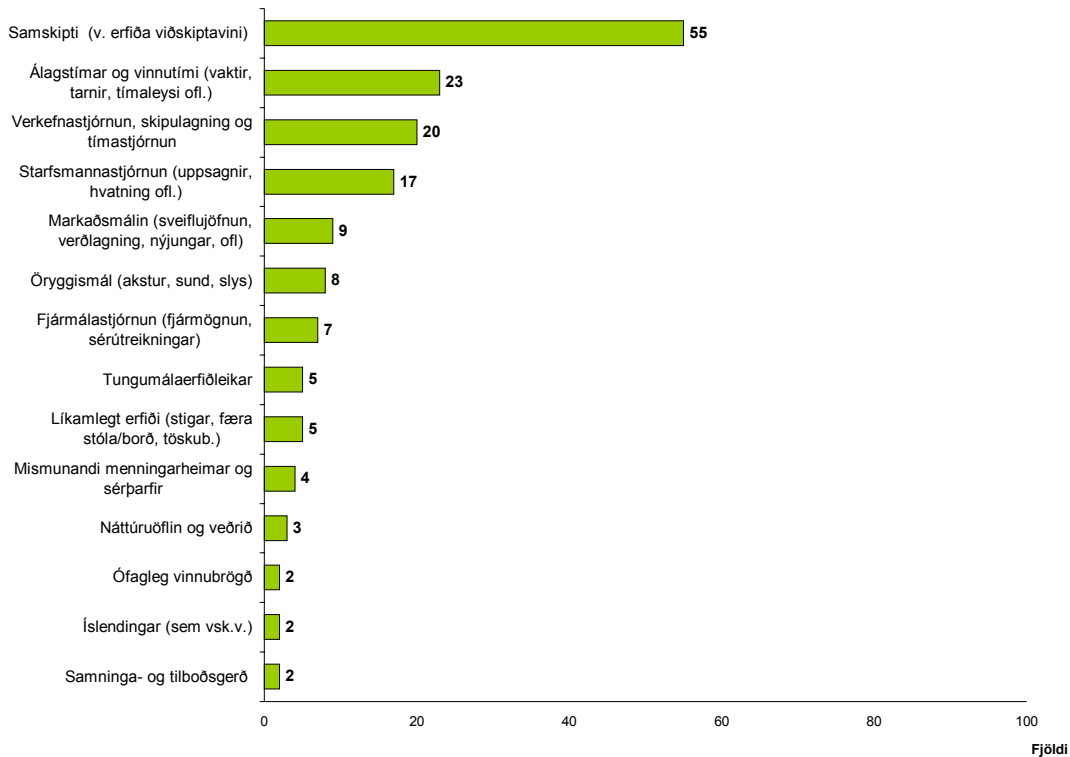
Ef horft er á niðurstöður fyrir **eiginleika** og **hæfni** og þær bornar saman við niðurstöður fyrir **þekkingu** má glögg sjá að persónulegir eiginleikar og almenn hæfni í samskiptum eru taldir mun mikilvægari þættir en þekkingin sem slík. Enginn þekkingarþáttur fékk yfir 80% en meira en 90% svarenda töldu flesta eiginleikarþættina mikilvæga eða frekar mikilvæga. Þeir eiginleikar sem svarendur telja hvað mikilvægasta og ættu að skipta mestu máli við ráðningu í þeirra eigin starf, eru því greinilega jákvætt viðhorf, samstarfshæfni og sjálfstæði í vinnubrögðum. Einnig fá þættirnir samskiptahæfni, þjónustulund, skipulagshæfni og sjálfstraust hátt vægismat eða yfir 90%. Athygli vekur að starfsreynsla er aðeins talinn mikilvæg eða frekar mikilvæg af 65% svarenda en í rýnihópum og viðtölum stóð starfsreynsla upp úr sem mikilvægust.

Þessi niðurstaða er í samræmi við niðurstöður úr rýnihópum sem og niðurstöður annarra rannsókna, bæði á Írlandi og rannsóknar á vegum Alþjóðlega ferðamálaráðsins, um að leggja þurfi áherslu á starfsnám og þjálfun í fyrirtækjum og símenntun eftir ráðningu. Í skýrslunum tveimur kemur fram að atvinnurekendur leggi áherslu á hæfni í samskiptum, einstaklingshæfni, sveigjanleika og fjölhæfni einstaklinga. Hingað til hafi ekki verið lögð áhersla á slíka þætti í námsframboði í ferðaþjónustu. Höfundar skýrslunnar vara þó nokkuð við þessum niðurstöðum og vísa í viðmælendur sína frá Johnson and Wales og Boston háskóla en þar er unnið að endurskilgreiningu náms á sviði ferðamála. Að þeirra mati er áskorun framtíðarinnar sú að draga úr sérhæfni grunnnáms en auka vægi starfsnáms og þjálfunar í fyrirtækjum og símenntun eftir ráðningu. Höfundar skýrslunnar leggja einnig áherslu á fjarnám.

Við þetta má bæta að þeir sem bjóða upp á nám á sviði ferðaþjónustu þurfi við skipulagningu náms að horfa til þess að styrkja persónufærni einstaklinga. Einnig þarf

að nýta kennsluhætti sem hafa það að markmiði að styrkja þessa eiginleika í fari nemenda.

Það kemur glöggst fram þegar spurt er um erfiðustu viðfangsefnið í starfi að samskiptin (sér í lagi við „erfiða“ viðskiptavini) reynast starfsfólki í ferðaþjónustu erfiðust (sjá mynd 16). Þessi niðurstaða er í samræmi við það hvaða eiginleika og hæfni svarandur telja mikilvægust í starfi sínu. Einnig svöruðu nokkrir að samskipti við samstarfsfólk, stjórnendur og undirmenn væru erfiðasta viðfangsefnið.



Mynd 16: Erfiðustu viðfangsefnið í starfi í ferðaþjónustunni.

Spurning: Hver telur þú vera erfiðustu viðfangsefnið í starfi þínu? (opin spurning).

Svarendur: 162

Af þessum niðurstöðum má draga þá ályktun að leggja þurfi mikla áherslu á samskipti og tjáningu í öllu ferðaþjónustunámi. Þar með er talin meðhöndlun kvartana og erfiðra viðskiptavina af ýmsum toga og samskipti á vinnustað. Einnig mætti horfa til og kynna ólíka menningarheima og mismunandi þarfir og samskiptahefðir eftir menningarheimum. Fyrir þá sem þegar starfa í ferðaþjónustu má eflaust bjóða upp á sérhæfð sí- og endurmenntunarnámskeið þar sem tekið er sérstaklega á samskiptum við erfiða viðskiptavini og ýmis önnur samskipti á vinnustað.

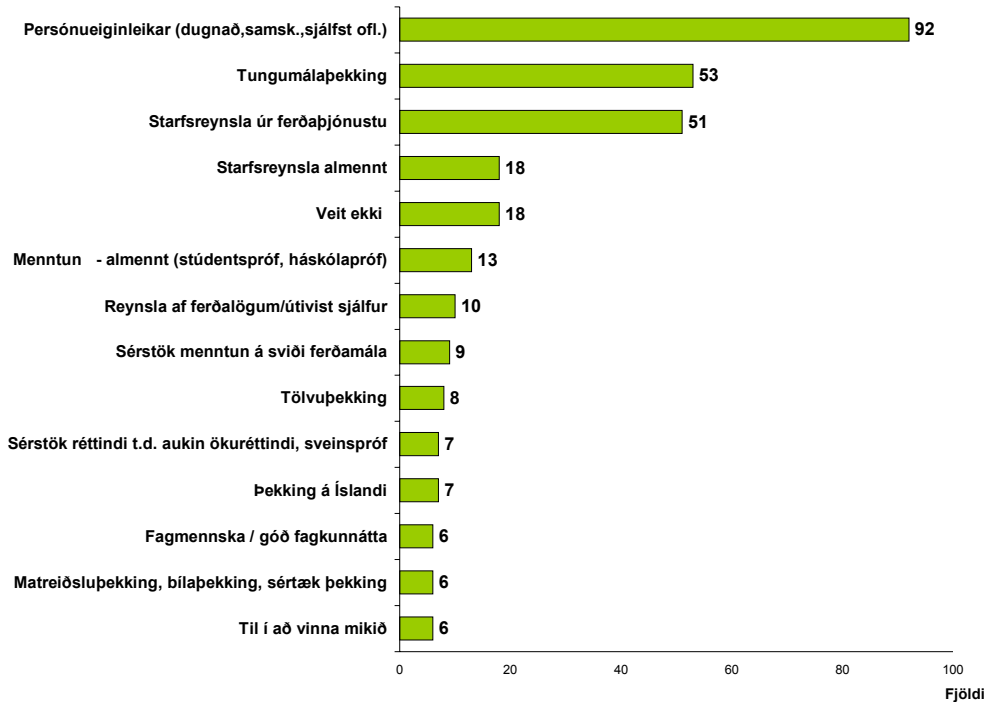
Hér kemur einnig fram að álagstímar og vinnutími séu mörgum erfiðir (23). Alls sautján nefna beint þætti sem lúta að starfsmannamálum og þar með talið uppsagnir, hvatningu o.fl. Gera má ráð fyrir að þarna sé um að ræða stjórnendur. Því er ljóst að bjóða mætti upp á sérhæfð námskeið fyrir stjórnendur í ferðaþjónustu á sviði starfsmanna- eða mannauðsstjórnunar. Þar þyrfti að sjálfsgöðu að horfa til eðlis og ein-kenna ferðaþjónustunnar þ.m.t. til mannaflaspár og mönnunar á álagstímum, en einnig skipulagningar og áætlanagerðar af ýmsum toga. Einnig má horfa til sértækari nám-

skeiða sem lúta að hvatningu, uppsögnum og ekki síst ráðningum eins og áður hefur komið fram.

Eins og sjá má á mynd 16 telja 20 svarendur til þætti sem lúta að því að hafa yfirsýn yfir verkefni og ýmsa skipulags- og stjórnunarhæfni sem eru þeim erfiðir tímaleysi. Hér má ætla að hugmynda- og aðferðafræði verkefnastjórnunar geti nýst betur en raunin er í ferðaþjónustunni. Einnig mætti eflaust bjóða upp á námskeið í tímastjórnun og öðru sem lýtur að því að bæta skipulagningu og stýra betur og markvissar tíma bæði stjórnenda og starfsfólks í ferðaþjónustu. Þá vaknar reyndar stóra spurningin, hvort starfsfólk og stjórnendur í greininni muni hafa, eða gefa sér tíma til þess að sækja slík námskeið þar sem tímaskortur kemur helst í veg fyrir að fólk sæki námskeið. Síðar í skýrslunni kemur fram, þegar spurt er um hvað kemur helst í veg fyrir að fólk sæki námskeið, að of lítið framboð og tímaskortur fá mest vægi (mynd 42).

Sjá má að markaðsmál, öryggismál og fjármál eru sumum erfið og því vert að horfa til uppbyggingar þekkingar á þeim sviðum, jafnt meðal framtíðarstarfsfólks sem þeirra sem þegar starfa í greininni. Á sviði markaðsmála var m.a. komið inn á að erfitt væri að fylgjast með nýjungum t.d. á sviði afþreyingar og minnst á verðlagningu og tekjujöfnun/stýringu. Á sviði fjármála var minnst á fjármögnun og ýmsa sértæka útreikninga og á sviði öryggismála var helst nefndur ýmiss konar akstur, t.d. þröngir vegir og erfiðleikar innan miðbæjar Reykjavíkur, sundlaugaeftirlit og slys almennt.

Dugnaður, skipulagsgáfa, samviskusemi, jákvæðni, rík þjónustulund, að geta umborið stress og þolinmæði ásamt fleiri þáttum sem snúa að samskiptahæfni eru, samkvæmt svarendum, helstu ástæður þess að þeir voru ráðnir til starfa (mynd 17). Þekking á ákveðnum sviðum er alls ekki yfirgnæfandi ástæða ráðningar. Hafa ber í huga að um er að ræða mat starfsmannanna sjálfra en ekki þeirra sem réðu þá til starfa. Tungumálþekking er þó sá þekkingarþáttur sem er oftast er nefndur (53 sinnum) og í þriðja sæti fellur starfsreynsla í ferðaþjónustu, nefnt 51 sinnum. Aðrir þættir eru nefndir mun sjaldnar.



Mynd 17: Þekking, eiginleikar eða hæfni sem oftast eru nefnd.

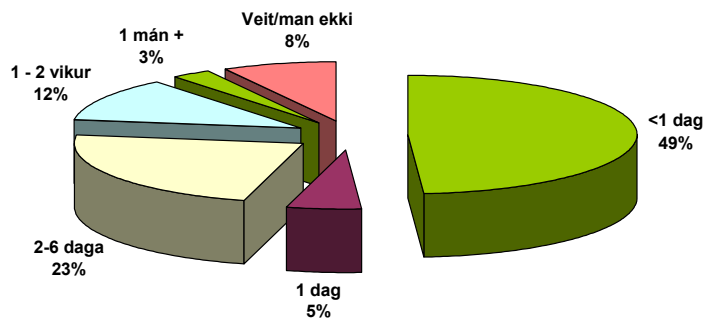
Spurning: Hvaða **þekking, eiginleikar** eða **hæfni**, sem þú býrð yfir, telur þú að hafi verið ástæða þess að þú varst ráðin/-n í núverandi starf?

Svarendur: 256

Segja má að þessar niðurstöður styrki enn frekar þá sýn að þeir sem bjóða upp á nám á sviði ferðaþjónustu ættu að leggja áherslu á að byggja upp hjá nemendum jákvætt viðhorf, samskiptahæfni, sjálfstraust og þekkingu á Íslandi ásamt tungumálakunnáttu. Einnig er þetta vísbending fyrir stjórnendur og þá sem ráða fólk til starfa að leggja - áherslu á persónufærni einstaklinga, þekkingu þeirra á Íslandi, þekkingu á meðferð tækja, tungumálakunnáttu, þekkingu á öryggismálum o.fl. í en ekki einblína um of á fyrri reynslu.

Eins og sjá má á mynd 18 er ekki lögð mikil áhersla á þjálfun við ráðningu í ferðaþjónustunni. Alls 49% svarenda hafa fengið minna en einn dag í nýliðaþjálfun. Óhætt er því að staðhæfa að starfsfólki í ferðaþjónustu sé „hent út í djúpu laugina“ og ekki ráðist í mikla fjárfestingu við ráðningu fólks.

Einnig er vert að horfa til þess að flestir svarenda starfa í framlínustörfum (41%) og eru því í beinum tengslum við ferðamenn. Því má spyrja hver gæði þjónustunnar séu í raun í ferðaþjónustunni þegar starfsfólk fær ekki lágmarks þjálfun við ráðningu. Þetta endurspeglar jafnframt litla virðingu stjórnenda í greininni fyrir störfunum og litla áherslu á það að fjárfesta í starfsfólki til lengri tíma litið.

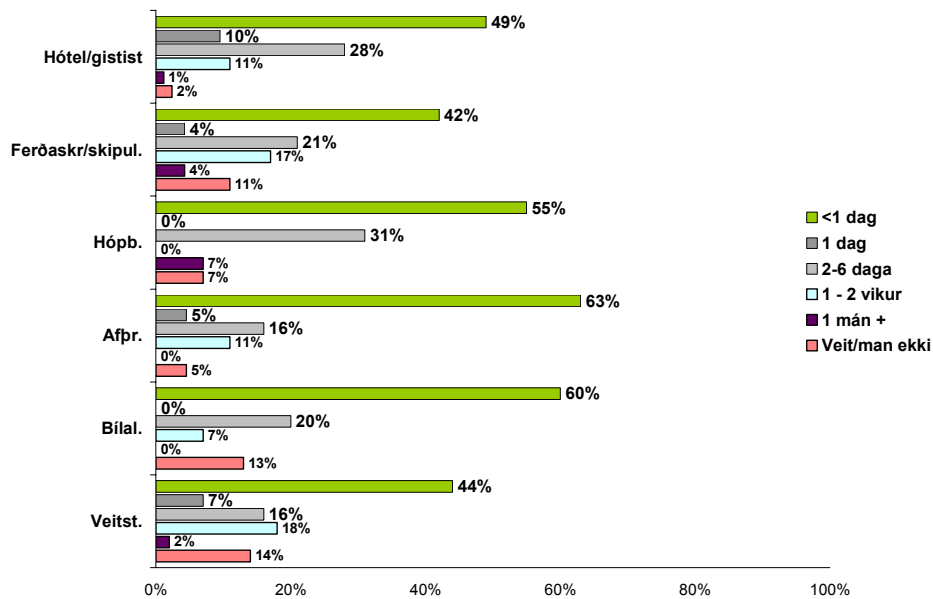


Mynd 18: Lengd nýliðaðþjálfunar.

Spurning: Tilgreindu í klukkustundum eða dögum hve langa formlega þjálfun (nýliðaðþjálfun) þú fékkst við ráðningu.

Fjöldi svarenda: 238

Við samanburð milli greinanna sex á mynd 19 má sjá að yfir 60% fá minna en dags þjálfun við ráðningu í afþreyingarfyrirtæki. Það verður að teljast mjög slæmt t.d. í ljósi þess hve mikilvægir ýmsir öryggisþættir hljóta að vera í flestri útivistartengdri afþreyingu. Einnig má sjá að á bílaleigum og hóp bílafyrirtækjum fá flestir (55-60%) minna en dag í þjálfun. Staðan er best í þessum málaflokki á ferðaskrifstofum þó svo að ekki sé hægt að segja að staðan sé mjög góð þegar 42% fá minna en einn dag í þjálfun við nýráðningu.



Mynd 19: Lengd nýliðaðþjálfunar eftir starfsgreinum.

Spurning: Tilgreindu í klukkustundum eða dögum hve langa formlega þjálfun (nýliðaðþjálfun) þú fékkst við ráðningu.

Svarendur: 238 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.2.5 Samantekt og helstu niðurstöður

Starfsheiti í ferðaþjónustu eru ótrúlega mörg og fjölbreytileg . Ný starfsheiti birtast helst á sviði ráðstefnumála og fyrir millistjórnendur á ýmsum sviðum. Horfa má til þess að festa betur í sessi skilgreind starfsheiti fyrir ýmis störf s.s. eins og fyrir gestamóttöku á hótélum og gististöðum og fyrir framkvæmd ferða á ferðaskrifstofum. Fjöldmörg starfsheiti birtast þó lítið t.d. á sviðum sem ætla mætti að hefði aukið vægi í framtíðinni. Hér má nefna gæðastjóra, störf á sviði umhverfismála, starfsmannastjóra o.fl.

Ekki virðist mikil áhersla á áætlanagerð og markvissar ráðningar í ferðaþjónustunni. Stjórnendur mættu því styrkja sig verulega á því sviði og eflaust mætti auka framboð símenntunar á sviði mannauðsstjórnunar fyrir stjórnendur.

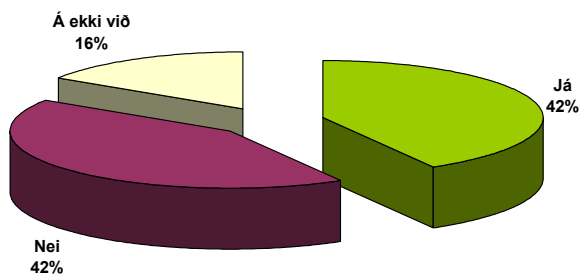
Þekking á Íslandi, tungumálum og meðferð tækja í starfi eru mikilvægustu þekkingarþættirnir sem horfa þarf til við uppbyggingu námsframboðs og við ráðningar í störf í greininni. Einnig þarf að leggja gífurlega áherslu á styrkingu ýmissa eiginleika í námieins og jákvætt viðhorf, samstarfshæfni og samskiptahæfileika ásamt sjálfstæði í vinnubrögðum. Samskipti við erfiða viðskiptavinum er erfiðasta viðfangsefni þeirra sem starfa í ferðaþjónustu. Stjórnendur í ferðaþjónustu leggja litla áherslu á nýliðaþjálfun við ráðningar og leitast lítið við að fjárfesta til framtíðar og sýna störfunum og þeim sem gegna þeim því litla virðingu sjálfir.

4.3 Starfsþróun í fyrirtækjum

Í þessum hluta verður leitast við að varpa ljósi á það hvort og hvernig unnið er því að gefa starfsfólki í fyrirtækjum í ferðapjónustu tækifæri til að þróast og þroskast í starfi. Leitast er við að varpa ljósi á þennan þátt með því að greina frá því hve mikla athygli stjórnendur veita starfsþróun einstaklinganna. Einnig er greint frá því hvort tækifæri gefist innan fyrirtækjanna til starfsauðgunar, starfsvíkkunar og stöðuhækkunar. Hér er einnig gerður samanburður milli starfsgreinanna sex þegar tilefni telst til og niðurstöður gefa ástæðu til.

4.3.1 Almenn áhersla á starfsþróun

Eins og sjá má á mynd 20 hafa aðeins um 42% svarenda rætt við yfirmann sinn um þróun sína í starfi og önnur 42% svara spurningunni neitandi. 16% telja spurninguna ekki eiga við sig. Þetta geta verið stjórnendur eða einstaklingar sem telja sig ekki vita svarið.

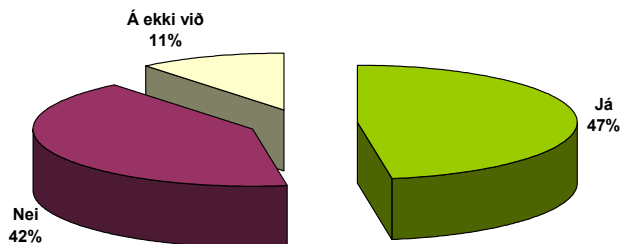


Mynd 20: Viðtal um þróun í starfi við yfirmann.

Spurning: Hefur þú farið í viðtal eða rætt við þinn yfirmann um þróun þína í starfi?

Svarendur: 304

Þegar horft er einungis til þeirra sem eru í heilsársstarfi eru fleiri, eða 47%, sem hafa farið í viðtal við sinn yfirmann um þróun sína í starfi. Hærra hlutfall má fyrst og fremst rekja til þess að færri falla í flokkinn *á ekki við*.

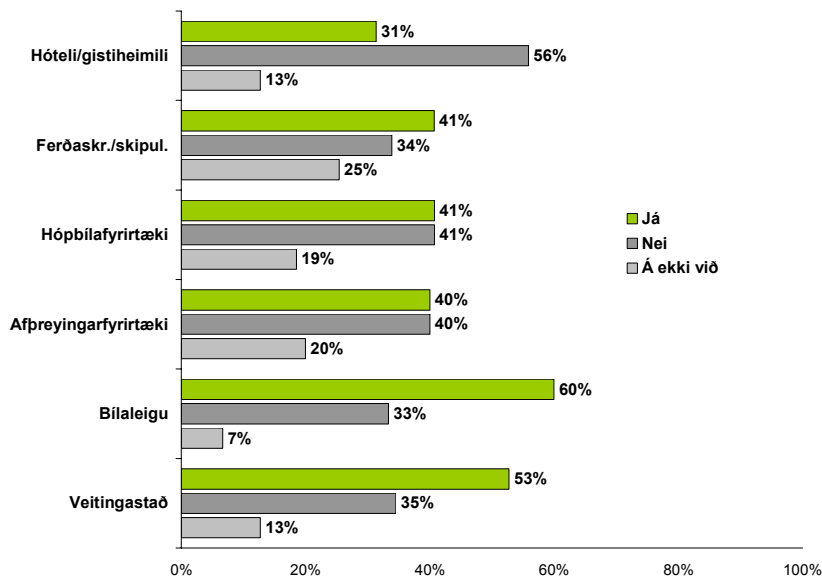


Mynd 21: Viðtal um þróun í starfi – fólk í heilsársstörfum.

Spurningar: a) Hefur þú farið í viðtal eða rætt við þinn yfirmann um þróun þína í starfi? b) Hvert eftirfarandi ráðningarkjara lýsa best þínum aðstæðum?

Svarendur: 175

Ef niðurstöður eru bornar saman milli greina (mynd 22) má sjá að hlutfallslega færri starfsfólk á hótelum og gistiheimilum hefur rætt um starfsþróun sína við yfirmann sinn en í hinum greinunum. Aðeins 31% svarenda hjá hótelum og gistiheimilum hefur rætt um þróun sína í starfi á móti 60% á bílaleigum. Hér getur stærð fyrirtækja haft áhrif og þá hversu formleg viðtöl sem þessi eru. Gera má ráð fyrir að í smærri fyrirtækjum sé oft um að ræða óformlegt spjall en ekki formleg starfsþróunarviðtöl einu sinni á ári.



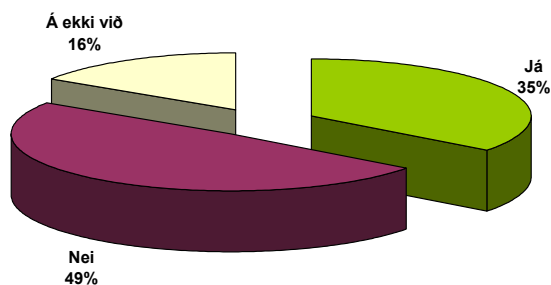
Mynd 22: Viðtal um þróun í starfi við yfirmann – samanburður milli greina.

Spurning: Hefur þú farið í viðtal eða rætt við þinn yfirmann um þróun þína í starfi?

Svarendur: 278 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.3.2 Tilfærsla í starfi

Nokkuð stórt hlutfall, eða 35% svarenda, hefur færst til í starfi innan þess fyrirtækis sem það starfar hjá. Töluverð tækifæri eru þó til að bæta um betur á þessu sviði og gefa fólki aukinn kost á að færast á milli starfa og þróast þannig í starfi. Þar sem kröfur starfsfólks um að þróast í starfi fara almennt vaxandi má ætla að ferðaþjónustan þurfi að horfa til þess í auknum mæli að skapa skýran farveg til starfsþróunar. Þannig má einnig auka aðdráttarafli ferðaþjónustu sem eftirsóknarverðs starfsvettvangs og laða þannig hæft fólk til starfa.



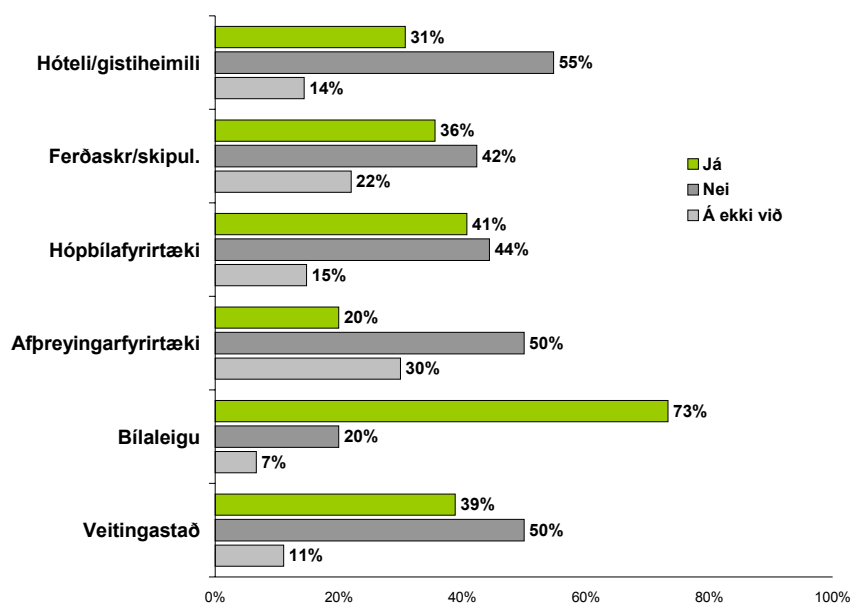
Mynd 23: Tilfærsla í starfi innan fyrirtækis

Spurning: Hefur þú færst til í starfi innan þess fyrirtækis sem þú starfar hjá í dag? (t.d. færst á milli deilda eða starfssviða).

Svarendur: 305

Í afþreyingarfyrirtækjum hefur starfsfólk síður færst til í starfi en einnig má sjá á mynd 24 að fáir hafa færst til í starfi hjá hótelum og gistiheimilum, eða aðeins 30% á móti 73% hjá bílaleigum. Athygli vekur hve margir hafa færst til í starfi hjá bílaleigum þar sem vitað er að þær eru tiltölulega lítil fyrirtæki. Hér verður að hafa í huga að svarendur frá bílaleigum eru tiltölulega fáir, sem getur skekkt niðurstöður.

Einnig þarf að hafa í huga að fyrirtæki í ferðaþjónustu eru frekar lítil og mörg rekin sem fjölskyldufyrirtæki. Starfsfólk er því oft svona allt í öllu, fer úr einu starfi í annað og því er hugsanlega lítið um skilgreinda tilfærslu í starfi að ræða. Þó er vert fyrir fyrirtækin að horfa til þess að tilfærsla í starfi getur komið í veg fyrir ótímabær starfslok og getur glætt enn frekar áhuga þeirra, sem starfa þegar í greininni, á henni sem framtíðarstarfsvettvangi.



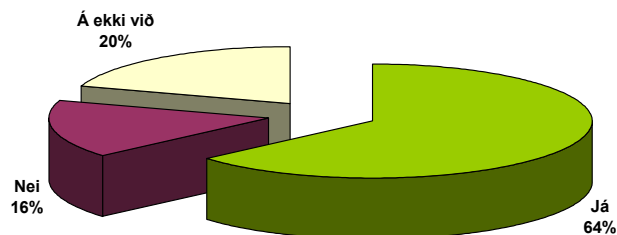
Mynd 24: Tilfærsla í starfi – samanburður milli greina

Spurning: Hefur þú færst til í starfi innan þess fyrirtækis sem þú starfar hjá í dag?

Svarenda: 279 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.3.3 Ný verkefni að takast á við í starfi

Eins og sjá má á mynd 25 hefur starfsfólk í ferðaþjónustu verið að takast á við ýmis ný verkefni á sl. tveimur árum. Greinin er því í fyrsta lagi að breytast mikið en einnig virðist starfsfólk fá tækifæri til að þróast í starfi með því að takast á við ný verkefni.

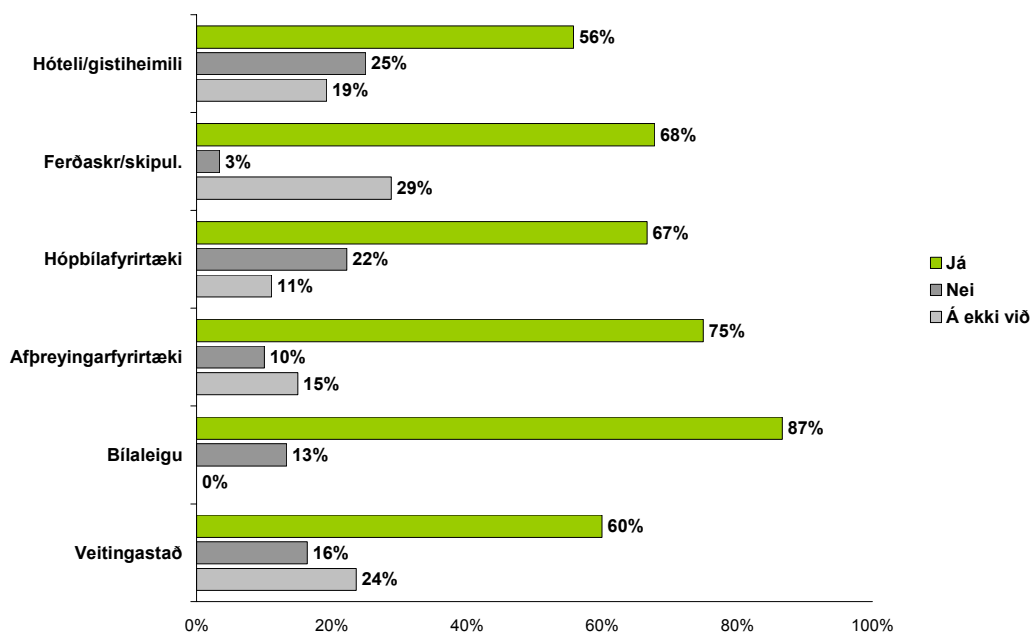


Mynd 25: Ný verkefni að takast á við á sl. 1-2 árum.

Spurning: Hefur þú fengið að takast á við einhver ný verkefni, í starfi því sem þú ert í núna, á sl. 1-2 árum?

Svarendur: 306

Starfsfólk á bílaleigum hefur fengið hlutfallslega flest tækifæri til að takast á við ný verkefni á s.l. 1-2 árum en starfsfólk á hótélum og gistiheimilum fær síður slík tækifæri (mynd 26). Hér ber þó að hafa í huga að bílaleigur eru margar smáar, oft fjölskyldufyrirtæki og störf einstaklinga því oft fjölbreytt. Þó má líka ætla að hér komi fram einkenni þess að vegna aukinnar einstaklingsferðamennsku vaxa bílaleigur nú einna örast fyrirtækja í ferðaþjónustu. Hótel og gistiheimili koma hér verst út þannig að fæstir starfsmenn fá tækifæri til að takast á við ný verkefni. Flest ný verkefni virðast því vera að skapast hjá bílaleigum og í afþreyingarfyrirtækjum.



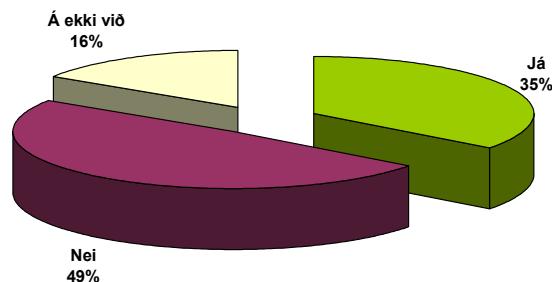
Mynd 26: Ný verkefni að takast á við á sl. 1-2 árum.

Spurning: Hefur þú fengið að takast á við einhver ný verkefni, í því starfi sem þú ert í núna (s.l. 1-2 árum)?

Svarendur: 280 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.3.4 Tækifæri til stöðuhækkana

Mun færri tækifæri virðast vera innan ferðapjónustu til stöðuhækkana en til þess að takast á við ný verkefni þar sem um 50% svara spurningunni um stöðuhækkunir neitandi (mynd 27).



Mynd 27: Hlutfall sem hefur fengið stöðuhækkun hjá fyrirtækinu sem það starfar hjá.

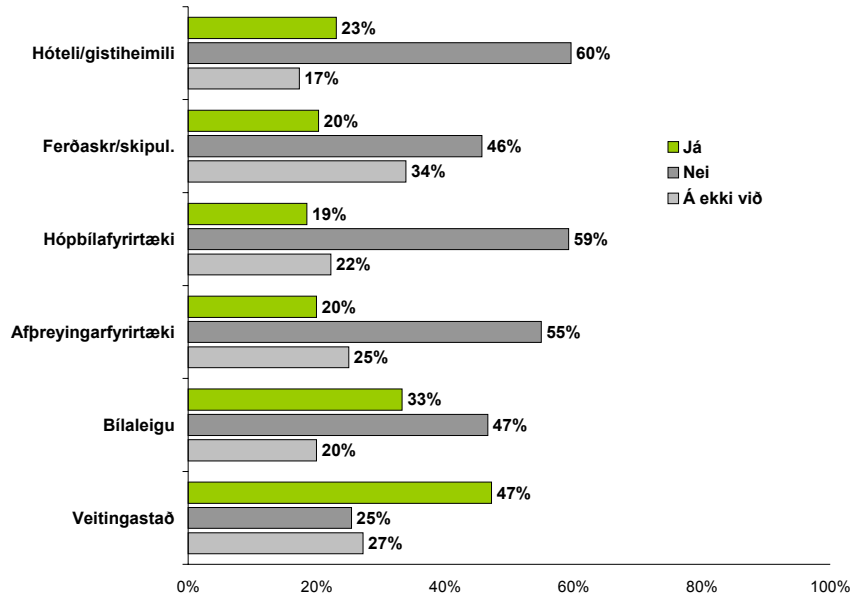
Spurning: Hefur þú fengið stöðuhækkun innan þess fyrirtækis sem þú starfar hjá í dag?

Fjöldi svarenda: 306

Tækifæri til stöðuhækkana virðast helst vera að finna hjá veitingastöðum og bíla-leigum en síst hjá hópbílafyrirtækjum, ferðaskrifstofum og afþreyingarfyrirtækjum (mynd 28). Þetta endurspeglar eflaust þá staðreynd að á veitingastöðum starfar fagmenntað fólk á sviði matreiðslu og framreiðslu og hjá því fagfólki eru skýrari leiðir til framgöngu í starfi. Í þessu samhengi má velta því fyrir sér hvort fólk með fagmenntun hafi meiri tækifæri til stöðuhækkana en þeir sem ekki hafa hlotið neina sértæka fagmenntun á sínu starfssviði. Í gegnum menntunina skapist sterkari fagvitund og virðing fyrir störfunum og fólk sé því lengur í starfi og sækist einnig eftir að færast til í starfi.

Hér vekur það einnig athygli að starfsfólk ferðaskrifstofa fær ekki meiri tækifæri til stöðuhækkana en niðurstöður endurspeglar. Aðeins 20% svarenda af ferðaskrifstofum hafa fengið stöðuhækkun. Þetta er ekki síst athyglisvert í ljósi þess að ferðaskrifstofur eru oft nokkuð stór fyrirtæki og því hefði mátt ætla að tækifæri til stöðuhækkana væru fleiri.

Niðurstöður hér eru í nokkru samræmi við niðurstöður í spurningum um tilfærslu í starfi og ný verkefni. Það virðist almennt ekki vera mikið um stöðuhækkunir né tilfærslu í starfi hjá svarendum en frekar að fólk fái ný verkefni innan síns starfssviðs. Auka mætti tækifæri til starfsþróunar í fyrirtækjum í ferðapjónustu og varhugavert getur verið að hlaða stöðugt á fólk nýjum verkefnum án þess að því fylgi líka stöðuhækkun eða einhvers konar tilfærsla í starfi. Mögulega má rekja skýringuna til þess að í greininni eru fáar stjórnunarstöður m.a. vegna smæðar fyrirtækjanna og þess að þjónustustörfin í framlínunni eru mannaflsfræk.



Mynd 28: Tækifæri til stöðuhækkana eftir greinum.

Spurning: Hefur þú fengið stöðuhækkun innan þess fyrirtækis sem þú starfar hjá í dag?

Svarendur: 280 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.3.5 Samantekt og helstu niðurstöður

Starfsfólk í ferðaþjónustu hefur almennt fengið mikið af nýjum verkefnum að takast á við á sl. tveimur árum sem gefur vísbendingu um að þar eigi sér stað miklar breytingar. Það er í samræmi við niðurstöður rýnihópa, það er vöxtur og kraftur í greininni. Starfsfólk virðist því helst fá tækifæri til að þróast í starfi með því að takast á við ný verkefni (starfsvíkkun og starfsauðgun) en síður í formi tilfærslu eða stöðuhækkana. Starfsfólk á hótelum og gistiheimilum virðist þó síst fá tækifæri til að færast til í starfi, takast á við ný verkefni og fá stöðuhækkana. Á bílaleigum eru vísbendingar um að tækifæri til starfsþróunar séu mest, þó svo að þeim niðurstöðum þurfi að taka með ákveðnum fyrrvara í ljósi fjölda svarenda.

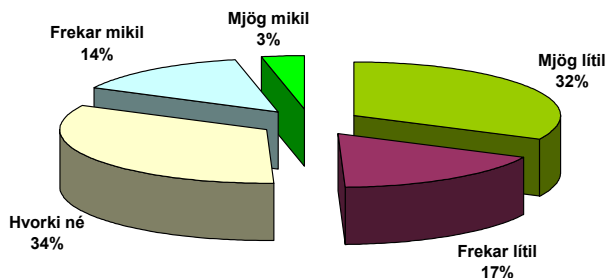
Í ljósi þess hve starfsfólk í ferðaþjónustu tekst á við mörg ný verkefni verður athyglisvert að skoða niðurstöður um símenntun í ferðaþjónustu en það er einmitt viðfangs-efni næsta kafla.

4.4 Símenntun

Í þessum hluta er lögð áhersla á að varpa ljósi á ýmsa þætti er lúta að sí- og endurmenntun í ferðaþjónustu. Leitast er við að greina frá því á hvaða sviðum fólk hefur helst þörf fyrir að sækja sér sí- og endurmenntun. Einnig að greina frá því hverjar áherslur fyrirtækjanna eru á sviði símenntunar, tegundir námskeiða sem fólk sækir, hver eigi frumkvæði að námskeiðssókn og hver greiðir fyrir símenntun starfsfólks í ferðaþjónustu. Fjallað er um ávinninginn sem fólk telur sig hafa af símenntun, hvaða þættir koma helst í veg fyrir námskeiðssókn og hvort fólk þekkir til styrkjakerfis starfsmenntasjóða síns stéttarfélags. Leitast er við að bera saman niðurstöður milli greinanna sex eins og kostur er.

4.4.1 Áhersla og þörf fyrir símenntun

Einungis 17% svarenda telja að það sé lögð frekar eða mjög mikil áhersla á símenntun í þeirra starfi og 49% telja að hún sé mjög eða frekar lítil (mynd 29). Af þessu má draga þá ályktun að frekar lítil áhersla sé almennt lögð á símenntun í ferðaþjónustufyrirtækjum hér á landi. Með þetta í huga má velta því fyrir sér hvort stjórnendur og starfsfólk muni nýta sér framboð á sérhæfðum endurmenntunarnámskeiðum á sviði ferðaþjónustu, ef slíkt verður aukið. Hér fyrir í skýrslunni var fjallað um hvar ætti að bjóða upp á nám og hverskonar nám (mynd 6 og 7). Þar birtist þörf fyrir sérhæfða símenntun fyrir ferðaþjónustuna.

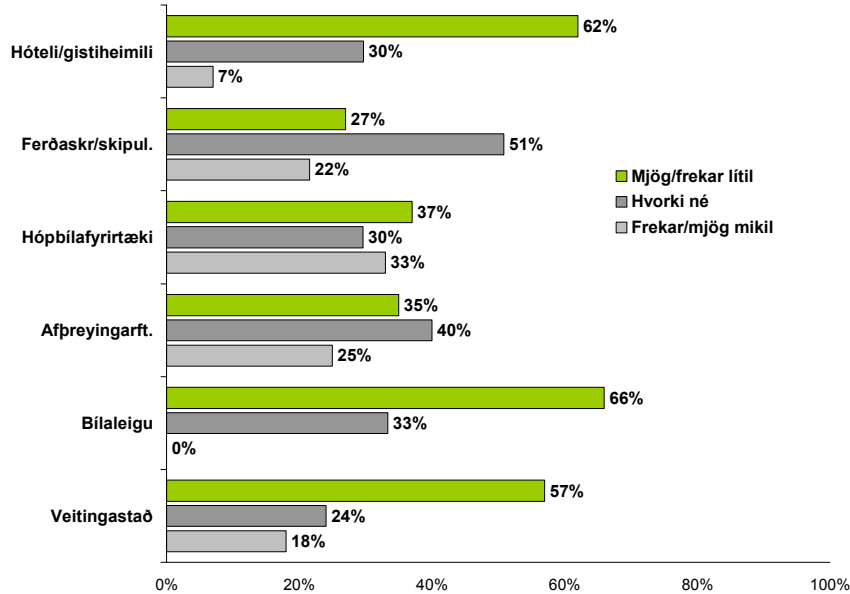


Mynd 29: Áhersla á símenntun í starfi.

Spurning: Er lögð mikil eða lítil áhersla á símenntun í þínu starfi?

Svarendur: 298

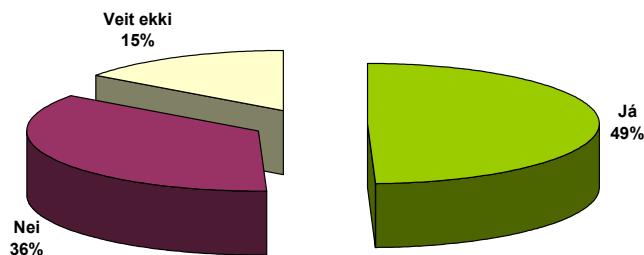
Nokkur munur er á milli greinanna sex varðandi áherslu á símenntun (mynd 30). Minnst áhersla er lögð á sí- og endurmenntun hjá bilaleigum, á hótélum og gistiheimilum og á veitingastöðum, en mest hjá afþreyingarfyrirtækjum og hópbílafyrirtækjum. Athygli vekur einnig að mjög hátt hlutfall tekur ekki afstöðu hjá ferðaskrifstofum, eða 51% svarenda.



Mynd 30: Áhersla á símenntun – samanburður milli greina.
Spurning: Er lögð mikil eða lítil áhersla á símenntun í þínu starfi?
Svarendur: 276 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

Eins og sjá má á mynd 31 telur um helmingur þeirra sem starfa í ferðaþjónustu (49%) að þeir þurfi á stöðugri símenntun að halda en einnig stórt hlutfall, 36% sem telur svo ekki vera eða veit það ekki (15%). Það að meira en helmingur svarenda (51%) telur sig ekki þurfa á endurmenntun að halda, eða einfaldlega veit það ekki, verður að teljast ákveðið áhyggjuefni á tímum stöðugra og örra breytinga á öllum sviðum atvinnulífsins. Mögulega endurspeglar það þó að einhverju leyti eðli viðkomandi starfa.

Í greiningu niðurstaðna var athugað hvort niðurstöður breyttust ef einungis væri skoðað starfsfólk í heilsársstarfi. Hlutfallið breyttist aðeins lítillega, eða í 51% sem telja að þau þurfi á stöðugri símenntun að halda.

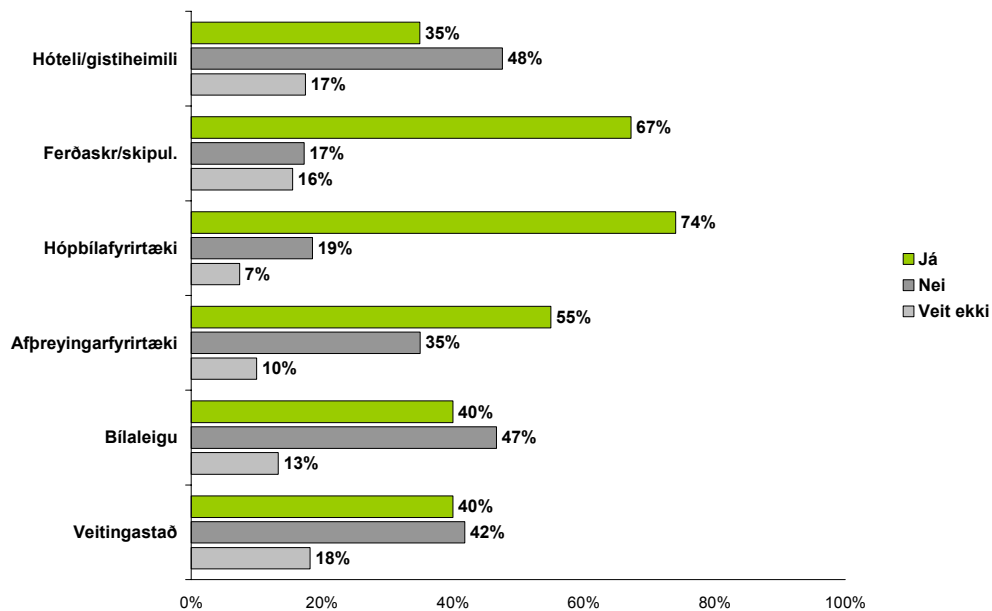


Mynd 31: Þörf fyrir stöðuga símenntun í starfi.
Spurning: Telur þú þig hafa þörf fyrir stöðuga símenntun til að geta sinnt starfi þínu vel?
Svarendur: 300

Starfsfólk á bílaleigum, hótélum og gistiheimilum telur síður þörf á stöðugri símenntun í starfi en í öðrum greinum. Mest þörf kemur fram hjá starfsfólki og stjórnendum ferðaskrifstofa og hópbílafyrirtækja en einnig telur um 61% starfsmanna hjá

afþreyingarfyrirtækjum sig hafa þörf fyrir stöðuga símenntun. Jafnframt er hæsta hlutfall þeirra sem veit ekki hvort það þarf á símenntun að halda hjá veitingastaðum og hótélum og gistiheimilum. Eflaust endurspeglar það að einhverju leyti hátt hlutfall ófaglærðs starfsfólks í þessum greinum.

Almennt virðist þó raunin vera sú að því meiri fagmenntun sem fólk er með því meiri er þörfin á sí- og endurmenntun. Eftirtekt vekur að starfsfólk á bílaleigum telur sig lítið þurfa á símenntun að halda í ljósi þeirra miklu breytinga sem nú verða á bílaleigum og að starfsfólk er að takast á við ný og fjölbreytt störf (mynd 26).

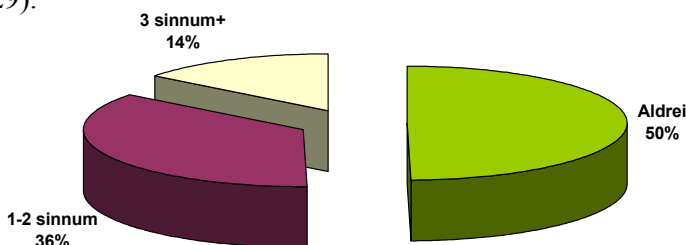


Mynd 32: Þörf fyrir símenntun í starfi – samanburður milli greina.

Spurning: Telur þú þig hafa þörf fyrir stöðuga símenntun til að geta sinnt starfi þínu vel?

Svarendur: 235 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

Helmingur svarenda hefur ekki sótt námskeið eða símenntun á sl. tveimur árum (mynd 33). Þessi niðurstaða kemur kannski ekki á óvart í ljósi þess að 36% telur sig ekki þurfa á stöðugri símenntun að halda, 15% veit ekki hvort það þarf á henni að halda (mynd 31) og fáir telja að fyrirtækið sem þeir starfa hjá leggi áherslu á símenntun (mynd 29).

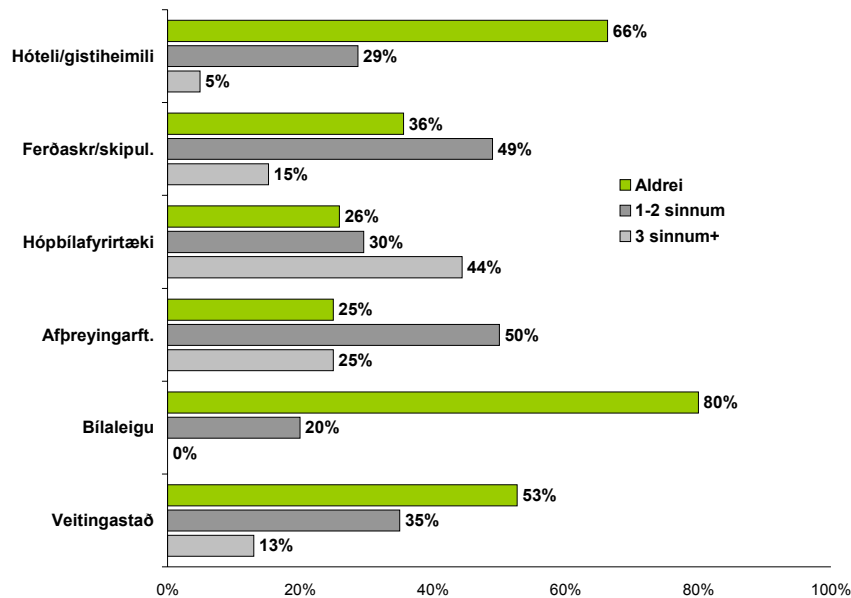


Mynd 33: Námskeiðssókn sl. tvö ár.

Spurning: Hversu oft hefur þú sótt námskeið sem tengjast þínu starfi eða fengið símenntun með einhverjum hætti á sl. 2 árum?

Svarendur: 298

Starfsfólk á bílaleigum sækir mun síður námskeið en starfsfólk í hinum greinum. Einnig eru hlutfallslega margir svarenda á hótelum og gistiheimilum sem hafa aldrei sótt námskeið sl. tvö ár, eða 66%. Starfsfólk á ferðaskrifstofum er nokkuð virkt að sækja námskeið (64%). Einnig vekur athygli að hlutfallslega margir hafa sótt fleiri en þrjú námskeið á sl. árum hjá hóp bílafyrirtækjum, eða 44% svarenda. Minnihluti starfsfólks á veitingastaðum hefur sótt námskeið sl. tvö ár (mynd 34).



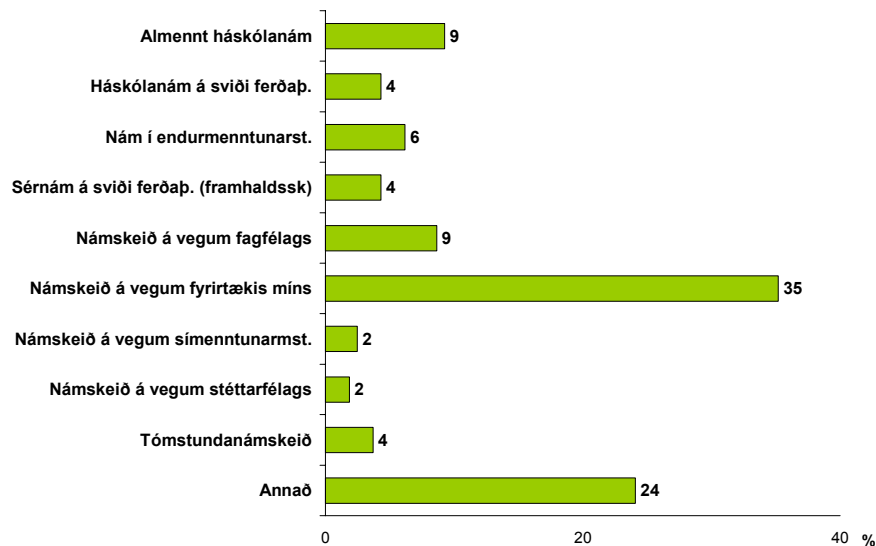
Mynd 34: Námskeiðssókn sl. tvö ár – samanburður milli greina.

Spurning: Hversu oft hefur þú sótt námskeið sem tengjast þínu starfi eða fengið símenntun með einhverjum hætti á sl. 2 árum.

Svarendur: 277 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.4.2 Tegundir námskeiða sem fólk sækir

Stærstur hluti þeirra sem sótt hafa námskeið á sl. tveimur árum hefur sótt námskeið á vegum fyrirtækis síns (36%) og stór hluti eða 24% hefur sótt einhver önnur ótilgreind námskeið (mynd 35). Þeir sem svöruðu með *annað* voru beðnir um að tilgreina hvað og þar koma fram ýmis konar tölvunámskeið, ökuréttindanámskeið, þjónustunámskeið, björgunarnámskeið o.fl. Ekki kom fram á hvers vegum námskeiðin voru en starfsfólk virðist mest sækja í námskeið sem tengjast beint starfi þess. Í rannsókn frá 2003 meðal alls 114 ólíkra fyrirtækja á Íslandi kemur fram að fyrirtæki eru að meðaltali að eyða 2,1% af heildarlaunaveltu í fræðslu og símenntun starfsfólks (Ásta Bjarnadóttir, Finnur Oddsson, Hafsteinn Bragason, Inga Jóna Jónsdóttir, Tómas Bjarnason, 2003). Forvitnilegt væri að skoða hvert þetta hlutfall er í fyrirtækjum í ferðaþjónustu.



Mynd 35: Tegundir náms eða námskeið sótt á sl. tveimur árum.

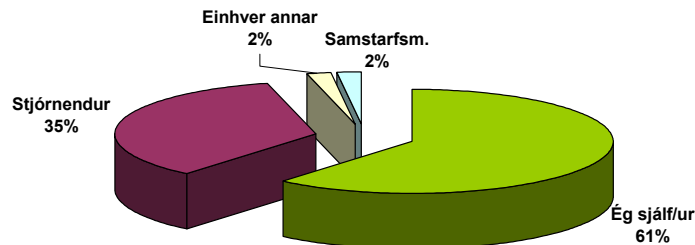
Spurning: Ef þú hefur sótt námskeið eða sótt þér símenntun með einhverjum hætti sl. 2 ár, hverskonar nám eða námskeið sóttir þú síðast?

Svarendur: 162

4.4.3 Frumkvæði og greiðandi símenntunar

Eins og sjá má á mynd 36 er frumkvæðið að því að sækja námskeið oftast hjá starfsfólki sjálfu, eða í 61% tilvika. Frumkvæði að símenntun er hjá stjórnendum (yfirmönnum eða millistjórnendum) í 35% tilvika.

Þessi niðurstaða er í nokkru samræmi við það sem fram kom í rýnihópum með stjórnendum þ.e. að frumkvæði að símenntun og þátttöku starfsfólks almennt í námskeiðum liggja frekar hjá starfsfólki en stjórnendum. Þessi niðurstaða gefur því til kynna fyrirtæki í ferðaþjónustu vinni ekki markvisst eða stefnumiðað að sí- og endurmenntun starfsmanna og stjórnendur megi hér hafa meira frumkvæði.



Mynd 36: Frumkvæði að því að sækja námskeið.

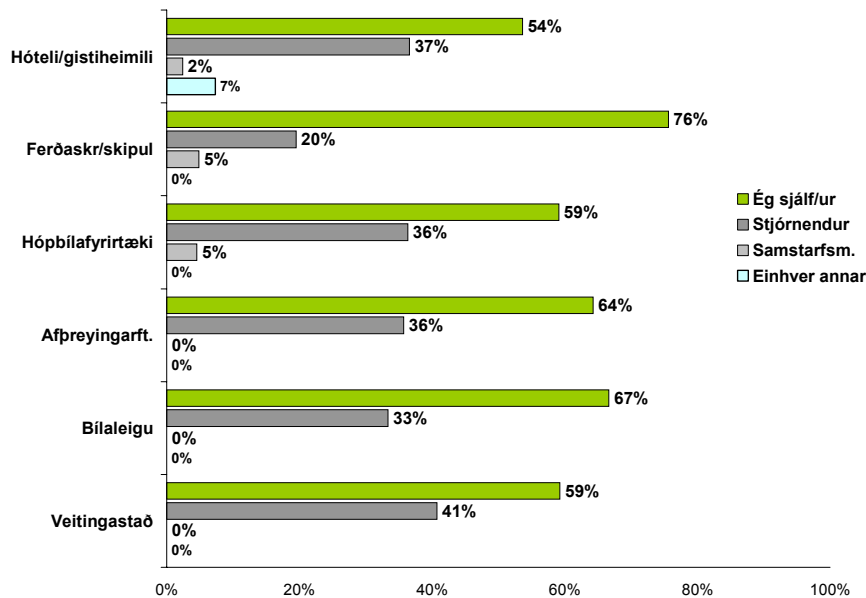
Spurning: Ef þú hefur sótt námskeið eða sótt þér símenntun með einhverjum hætti á sl. 2 árum, hver átti helst frumkvæðið að því?

Svarendur: 166

Stjórnendur veitingastaða hafa hlutfallslega oftast frumkvæði að símenntun starfsfólks síns (41%) í samanburði við hinar greinarnar. Athygli vekur að á ferðaskrifstofum liggur frumkvæðið í 76% tilvika hjá starfsmanninum sjálfum en aðeins í 54% tilvika hjá hótélum og gistiheimilum svo dæmi sé tekið. Einnig er athyglivert að einhver ótilgreindur aðili, annar en starfsmaður sjálfur, stjórnendur eða samstarfsfólk, hefur frumkvæði að námskeiðssókn starfsmanna á hótélum- og gistiheimilum í 7% tilvika.

Það vekur athygli, þótt það komi ekki á óvart í ljósi smæðar fyrirtækja í ferðaþjónustu, að það virðist vera lítið um að í fyrirtækjunum starfi sérstakur starfsmanna- eða fræðslustjóri. Mjög fáir nefna slíka aðila sem upphafsmenn að símenntun og námskeiðspáttöku (eftirfarandi svarmöguleikar voru hér settir saman í einn lið, stjórnendur: starfsmannastjóri, næsti yfirmaður, fræðslustjóri og framkvæmdastjóri).

Allar greinarnar mættu vera stefnumiðaðri í sí- og endurmenntun. Stéttarfélag og samtök atvinnurekenda í öðrum atvinnugreinum hafa í auknum mæli unnið að símenntun félagsmanna sinna með það að leiðarljósi að starfsfólk sé uppspretta samkeppnishæfni fyrirtækja. Frá 1990 má t.d. greina aukna áherslu á fræðslumál og réttindi launafólks til símenntunar í kjarasamningum Verzlunarmannafélags Reykjavíkur (VR) og Eflingar. Nefna má að hjá Samtökum iðnaðarins (SI) hefur starfað fræðslustjóri svo til frá stofnun félagsins 1993 og fræðslustofnanir iðnaðarins hafa verið starfandi frá 1970. Stjórnvöld hafa markvisst sett aukið fjármagn í málaflokkinn t.d. með stofnun starfsgreinaráða 1996 sem samstarfsvettvangs atvinnulífs og stjórnvalda, ári símenntunar frá 1998 og þáttöku í stofnun Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins 2001 (Sigríður Þrúður Stefánsdóttir, 2004). Í ljósi þessa mætti horfa til þess að koma á fót starfi fræðslustjóra ferðaþjónustunnar.



Mynd 37: Frumkvæði að námskeiðssókn – samanburður milli greina.

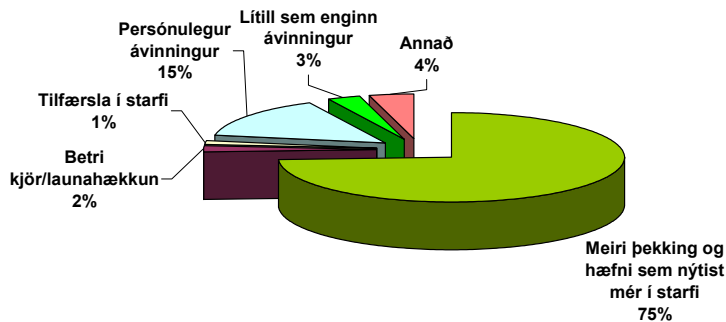
Spurning: Ef þú hefur sótt námskeið eða sótt þér símenntun með einhverjum hætti á sl. 2 árum, hver átti helst frumkvæðið að því?

Hjá hvernig fyrirtæki starfar þú?

Svarendur: 156 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.4.4 Ávinningur símenntunar

Helsti ávinningur af því að sækja námskeið eða símenntun með einhverjum hætti er af flestum talinn vera meiri þekking og hæfni sem nýtist starfsfólki í starfi (75%). Þar næst telja svarendur að þeir öðlist persónulegan ávinning (15%). Ávinningurinn kemur ekki fram í bættum kjörum eða launahækkunum (2%), tilfærslu í starfi eða stöðuhækkunum (1%).



Mynd 38: Ávinningur af námskeiðum.

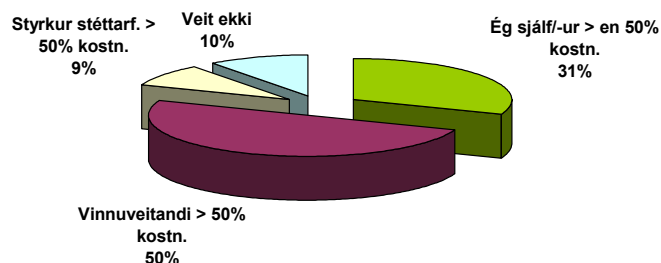
Spurning: Ef þú hefur sótt námskeið eða sótt þér símenntun með einhverjum hætti á sl. 2 árum, hver var helsti ávinningurinn?

Svarendur: 166

Þar sem í ljós hefur komið að lítil áhersla er lögð á símenntun starfsfólks í ferðaþjónustu þá er forvitnilegt að skoða hver greiddi þátttöku á námskeiðum hjá því starfsfólki sem á annað borð sótti sér sí- eða endurmenntun á sl. 2 árum.

Í ljós kemur að vinnuveitendur greiða oftast stærstan hluta námskeiðskostnaðar eða í 50% tilvika, en starfsfólk sjálf í 31% tilvika (mynd 39). Frumkvæði starfsmanna virðist því ekki illa tekið og vinnuveitendur greiða oftast kostnað þó svo þeir hafi ekki átt frumkvæðið. Í rýnihópum stjórnenda kom einnig fram að fyrirtæki hafi gjarnan stutt við bakið á starfsmönnum, sérstaklega til að fara í lengra nám samhliða starfi og hafa þá greitt skólagjöld. Það er einnig líklegt að þar sem fæst fyrirtæki hafa fastmótadaða fræðslustefnu eða markmið um símenntun starfsmanna taki stjórnendur fagnandi frumkvæði starfsmanna ef sýnt er að námskeiðið efli hæfni og þekkingu einstaklingsins í starfi.

Það verður að teljast mjög athyglisvert að námskeiðskostnaður er ekki niðurgreiddur með styrk frá stéttarfélagi nema í 9% tilvika. Eitthvað virðist því vanta upp á að starfsfólk og stjórnendur í ferðaþjónustu viti af þeim möguleika að hægt er að fá námskeiðskostnað starfsmanna og kostnað fyrirtækis, niðurgreiddan úr starfsmenntasjóði margra stéttarféлага. Hér þurfa stéttarfélögin að bæta um betur og vinna markvissar í því að kynna sjóðina fyrir bæði starfsfólki og stjórnendum í ferðaþjónustu.

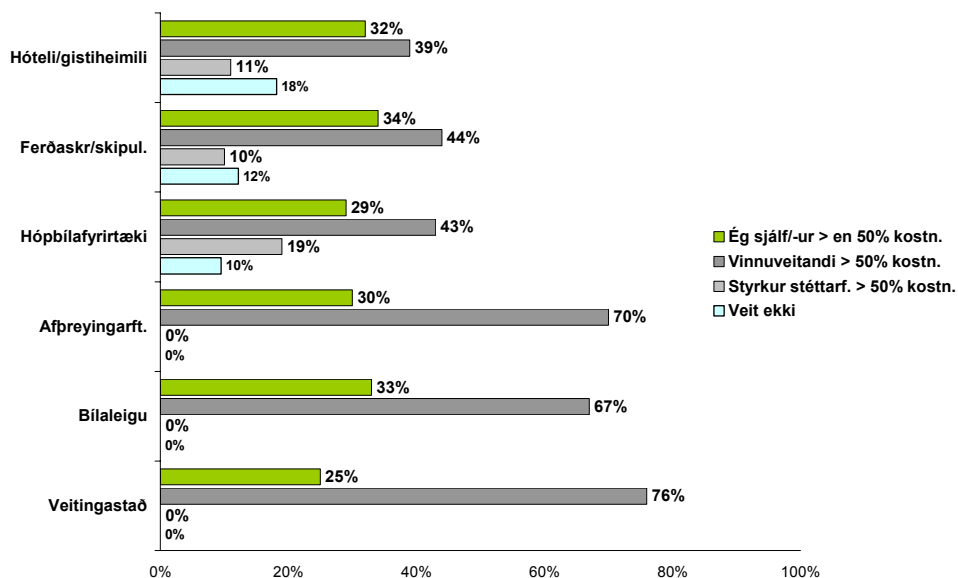


Mynd 39: Hver greiðir kostnað af námskeiðum?

Spurning: Ef þú hefur sótt námskeið eða símenntun með einhverjum hætti á sl. 2 árum, hver greiddi stærstan hluta kostnaðar á síðasta námskeiði?

Svarendur: 161

Ef niðurstöður við þessari spurningu eru skoðaðar eftir greinum (mynd 40) er augljóst að í öllum greinum greiðir vinnuveitandi stærstan hluta kostnaðar. Starfsmenn hótela og gistiheimila og hópbílafyrirtækja vita helst ekki hver greiðir kostnaðinn. Sjá má að það eru hótél og gistiheimili, ferðaskrifstofur og hópbílafyrirtæki sem helst nýta sér styrki stéttarfélaganna. Afþreyingarfyrirtækin, bílaleigurnar og veitingastaðirnir nýta sér alls ekki starfsmenntastyrki stéttarfélaganna og virðast því ekki meðvitaðir um tilvist þeirra.



Mynd 41: Hver greiðir stærstan hluta kostnaðar við námskeið? – samanburður milli greina.

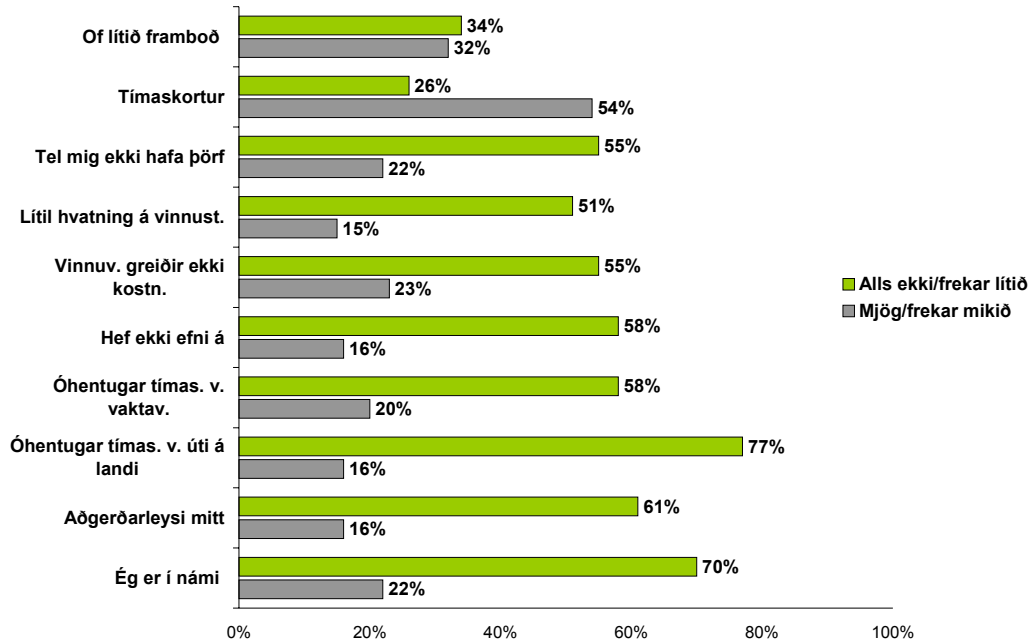
Spurning: Ef þú hefur sótt námskeið eða símenntun með einhverjum hætti á sl. 2 árum, hver greiddi stærstan hluta kostnaðar á síðasta námskeiði?

Svarendur: 146 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.4.5 Þættir sem koma í veg fyrir námskeiðssókn

Á mynd 42 má sjá að flestir, eða 54%, telja að tímaskortur komi mjög mikið eða frekar mikið í veg fyrir að þeir sækji námskeið og er það í samræmi við niðurstöður í rýnihópum. Einnig virðist of lítið framboð námskeiða/náms að einhverju leyti koma í veg fyrir námskeiðssókn (32%). Alls 23% segja að vinnuveitandi greiði ekki kostnað

fyrir sig og að það komi mjög eða frekar mikið í veg fyrir að þeir sækja námskeið. 22% telja að þeir hafi ekki þörf fyrir námskeið og sækja þau því ekki.

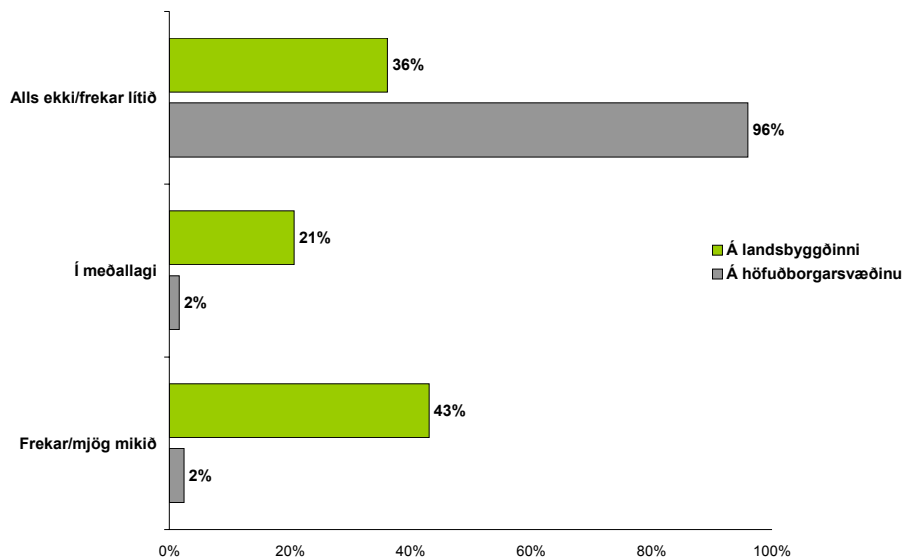


Mynd 42: Þættir sem koma í veg fyrir að fólk sækja námskeið.

Spurning: Ef þú hefur ekki sótt námskeið eða vildir sækja fleiri námskeið en þú hefur gert á undanförunum 2 árum, hvað kemur helst í veg fyrir að þú sækir námskeið? Vinsamlega taktu afstöðu til eftirfarandi...

Svarendur: (182-209)

Sjá má að fólk búsett á landsbyggðinni telur að óhentugar tímasetningar komi mjög og frekar mikið í veg fyrir að það sækja námskeið, í 43% tilvika og í meðallagi í 21% tilvika (mynd 43). Því má segja að óhentugar tímasetningar komi að verulegu leyti í veg fyrir að landsbyggðarfólk sækja námskeið (í 64% tilvika).



Mynd 43: Áhrif tímasetningar á námskeiðssókn landsbyggðarfólks.

Spurning: Svarendur beðnir um að taka afstöðu til fullyrðingar um hvort tímasetningar komi í veg fyrir námskeiðssókn.

Svarendur: 182

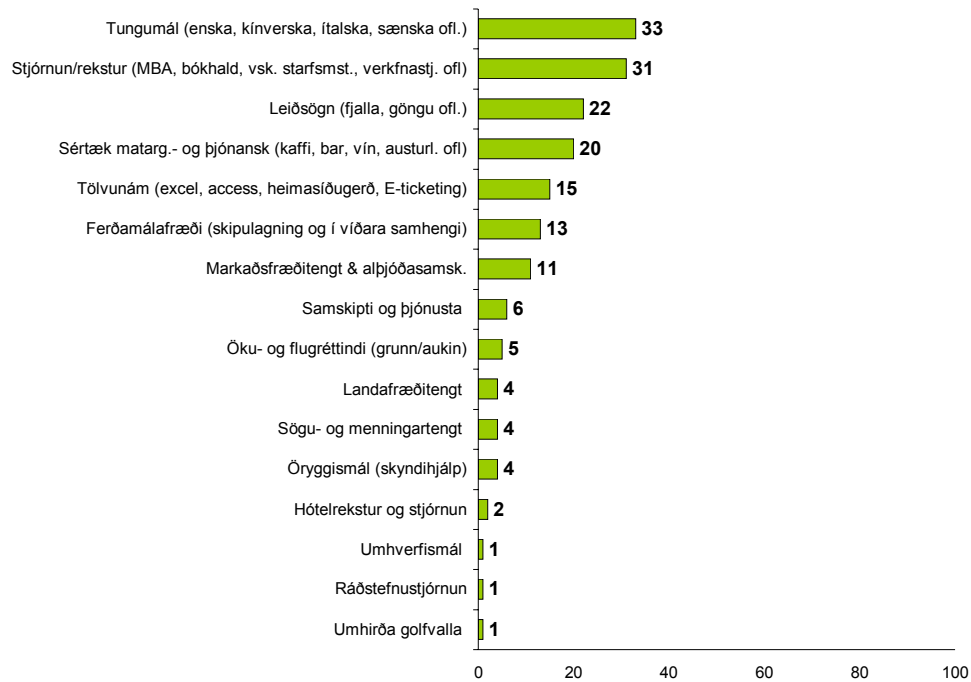
4.4.6 Framtíðarframboð sérhæfðar símenntunar

Í niðurstöðum hér fyrir í skýrslunni hefur birst nokkuð sterk þörf fyrir framboð á sérhæfðum námskeiðum á sviði ferðaþjónustu fyrir starfsfólk í greininni (myndir 6, 14, 15 og 16).

Á mynd 44 má glögg sjá að þörfin er hvað sterkust á sviði tungumála, stjórnunar og reksturs, leiðsagnar og sértækra matargerðar- og framreiðslunámskeiða. Svarendur telja sig skorta þekkingu á sviði landafræði og nefna nokkrir að þeir þekki ekki nær-umhverfi sitt nægilega vel. Flestir nefna enskuna sem það tungumál sem þeir þurfa að bæta sig í, en einnig er nefnd franska, spænska, þýska og Norðurlandamál.

Á stjórnunar- og rekstrarsviðinu ber hæst rekstrarstjórnun, viðskiptafræði, bókhald, verkefnastjórnun og starfsmannastjórnun. Þau sértæku matargerðar- og þjónanám-skeið sem helst voru nefnd eru vinnámskeið, grænmetisfæði, súkkulaðinámskeið, hreinlætisfræði, matreiðslumenning annarra þjóða, næringarsamsetning matvæla og almenn matreiðslunámskeið.

Athygli vekur að nefndir eru þættir eins og ráðstefnustjórnun (1), umhirða golfvalla (1) og umhverfismál (1) og vert að horfa til þess að einhver eftirspurn getur verið eftir sértækari fagnámskeiðum sem þessum. Það getur orðið áhugavert að horfa til þess að finna slíkt framboð erlendis og gefa starfsfólki kost á að fara til útlanda á slík námskeið (alþjóðlegt samstarf). Það gæti verið hlutverk áður nefnds fræðslustjóra ferðaþjónustunnar að finna slík námskeið og stuðla að því að fyrirtæki taki þátt. Eins og áður hefur komið fram (mynd 6) er þörf fyrir að byggja upp námskeiðsframboð að einhverju leyti í alþjóðlegu samhengi og með samstarfi innan greinarinnar.



Mynd 44: Nám eða námskeið sem fólk **vill** helst sækja næstu 12 mánuði.

Spurning: Ef þú ætlaðir í nám eða á námskeið á næstu 12 mánuðum, hvaða nám/námskeið myndir þú helst vilja sækja?

Svarendur: 177 (nokkrir nefna fleiri en einn þátt).

Nú þegar er til vettvangur fyrir símenntun innan matreiðslu- og framreiðslu (veitinga- greina) fyrir fagmenntað starfsfólk (Sæmundur fróði). Miðað við það sem hefur komið fram hér í þessari skýrslu má velja fyrir sér hvort ekki þurfi að byggja upp einn sterkan og jafnvel sameiginlegan vettvang fyrir námskeið af þessum toga fyrir **allt** starfsfólk í ferðaþjónustu. Slíkur vettvangur myndi samtímis styrkja ímynd greinarinnar inn á við og út á við og bæta þekkingarflæði innan hennar. Slík fræðslu- og símenntunarmiðstöð ferðaþjónustunnar getur orðið vettvangur símenntunar í ferðaþjónustu.

Ekki er mikill munur á milli þess sem fólk **vill** eða telur sig **þurfa** að læra starfs síns vegna. Þegar spurt er um þarfir til að auka hæfni í starfi (mynd 45) ber aftur hæst tungumál og stjórnun og rekstur. Það eru þó fleiri sem nefna tölvunám, öryggismál og landafræði en hins vegar færri sem nefna leiðsögn og sértæk matargerðar- og þjóna- námskeið.

Í fyrri spurningunni (mynd 44) miðar fólk fyrst og fremst við langanir sínar, en þó að sjálfsgöðu með tilliti til að geta þróast í starfi. Í seinni spurningunni (mynd 45) er fyrst og fremst miðað við að fólk svari því hvaða þekkingu það þarf á að halda í því starfi sem það gegnir. Í báðum tilvikum ber hæst tungumál, stjórnun og rekstur en einnig birtist þörf fyrir aukið framboð á sviði tölvunáms og öryggismála svo eitthvað sé nefnt.

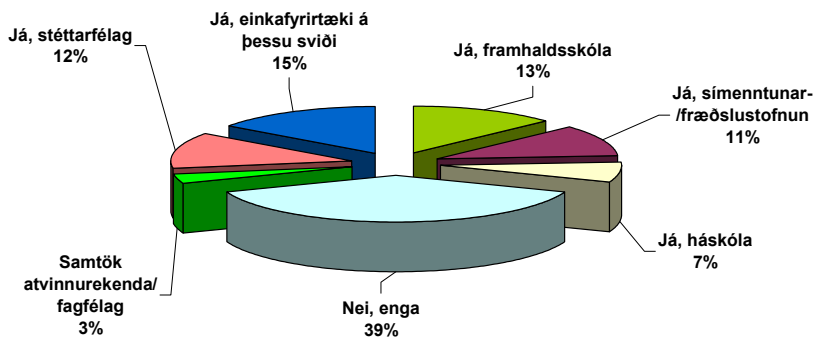


Mynd 45: Þekking sem fólk telur sig þurfa vegna starfsins.

Spurning: Nefndu þá þekkingu, nám eða þjálfun sem þú telur að þú þyrftir mest á að halda til að auka hæfni þína og sinna starfi þínu betur á næstu 12 mánuðum.

Svarendur: 189

Stærstur hluti svarenda eða 39% telur að fyrirtækið sem það starfar hjá eigi ekki í neinu samstarfi hvorki við stofnun eða fyrirtæki á sviði símenntunar. Af þeim sem telja að fyrirtækið sem þeir starfa hjá hafi samstarf við einhvern nefna flestir einka-fyrirtæki, eða 15%. Þetta bendir til þess að fyrirtækin kaupi helst sérsniðin námskeið til að keyra innanhúss. Á mynd 35 má sjá að stærstur hluti (35%) þeirra sem hafa sótt námskeið sl. 2 ár sækja námskeið á vegum fyrirtækis síns.

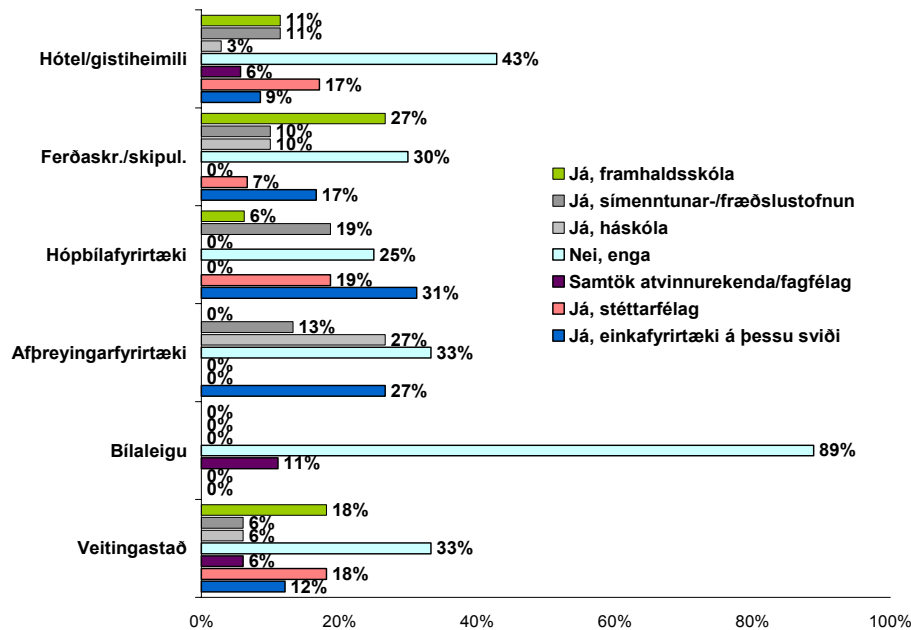


Mynd 46: Samstarf fyrirtækja við aðila sem skipuleggja nám/námskeið.

Spurning: Hefur fyrirtækið sem þú starfar hjá átt samstarf við einhverja stofnun eða fyrirtæki sem skipuleggur nám eða námskeið sl. 2 ár?

Svarendur: 146

Ef svörin eru greind eftir starfsgreinum á það við allar greinarnar að lítið samstarf er við utanaðkomandi aðila. Ferðaskrifstofur hafa þó mest samstarf við framhaldsskóla (27%). Hér birtist líklega samsvörun við þeirri spurningu hvort fyrirtæki taki nema á starfsnámsamning (mynd 10) en þar eru ferðaskrifstofur með hæsta hlutfallið. Afþreyingarfyrirtæki og hópbílafyrirtæki eiga helst samstarf við einkafyrirtæki.



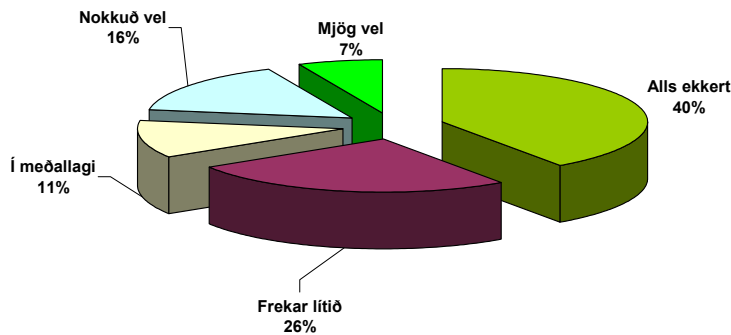
Mynd 47: Samstarf fyrirtækja í námskeiðahaldi – samanburður milli greina.

Spurning: Hefur fyrirtækið sem þú starfar hjá átt samstarf við einhverja stofnun eða fyrirtæki sem skipuleggur nám eða námskeið sl. 2 ár?

Hjá hvernig fyrirtæki starfar þú?

Fjöldi svarenda: 143 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

Í ljósi þess hve lítið er um að fólk sækir um eða fái styrki úr sjóðum stéttarfélaga til að greiða kostnað af námskeiðum, kemur ekki á óvart að starfsfólk í ferðaþjónustu þekkir ekki til styrkjakerfis starfsmenntasjóða stéttarfélaga (mynd 48). Ljóst er að stéttarfélögin þurfa að vinna í því að kynna þennan möguleika betur fyrir starfsfólki og stjórnendum í ferðaþjónustu.

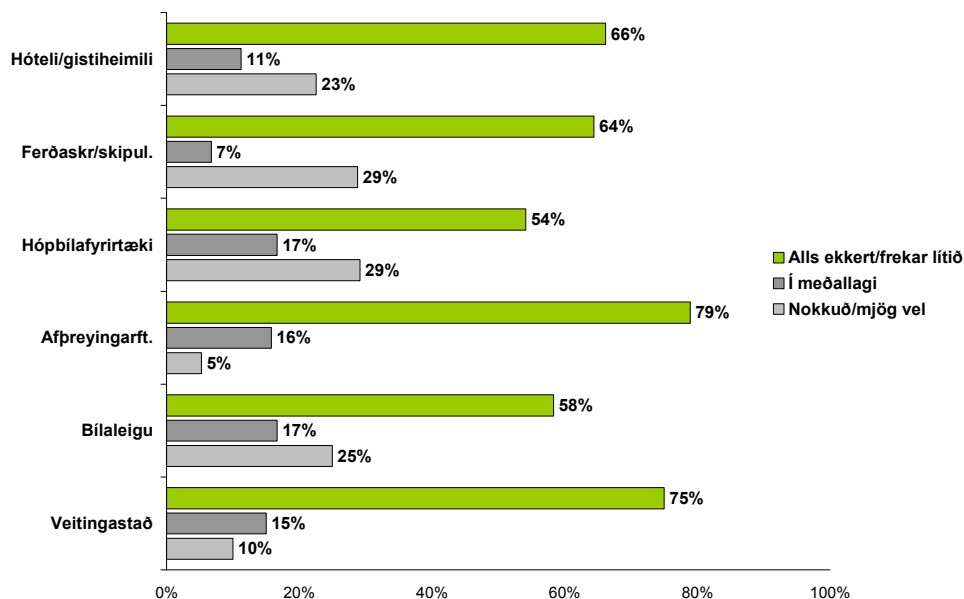


Mynd 48: Þekking á styrkjakerfi starfsmenntasjóða stéttarfélaga.

Spurning: Þekkir þú til styrkjakerfis starfsmenntasjóðs þíns stéttarfélags?

Svarendur: 236

Ef svörin eru skoðuð eftir starfsgreinum (mynd 49) má sjá að starfsfólk afþreyingar- fyrirtækja og veitingastaða þekkir síst til sjóðanna. Starfsfólk hópílafyrirtækja og ferðaskrifstofa þekkir þá hins vegar einna best.



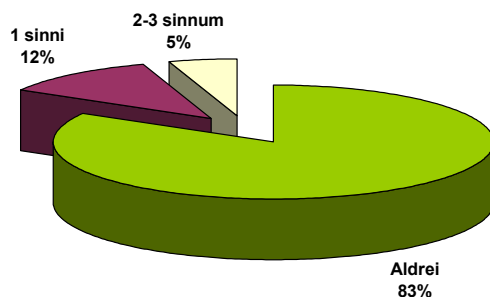
Mynd 49: Þekking á styrkjakerfi starfsmenntasjóða stéttarfélaga.

Spurning: Þekkir þú til styrkjakerfis starfsmenntasjóðs þíns stéttarfélags?

Hjá hvernig fyrirtæki starfar þú?

Svarendur: 225 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

Þar sem að fram hefur komið að fáir þekkja til styrkjakerfis stéttarfélags síns kemur ekki á óvart hve fáir hafa nýtt sér einstaklingsstyrki til náms- eða starfsmenntunar á sl. tveimur árum. Á mynd 50 má sjá að 83% starfsfólks í þessum sex greinum ferðaþjónustu hafa **aldrei** fengið styrk úr starfsmenntasjóði.



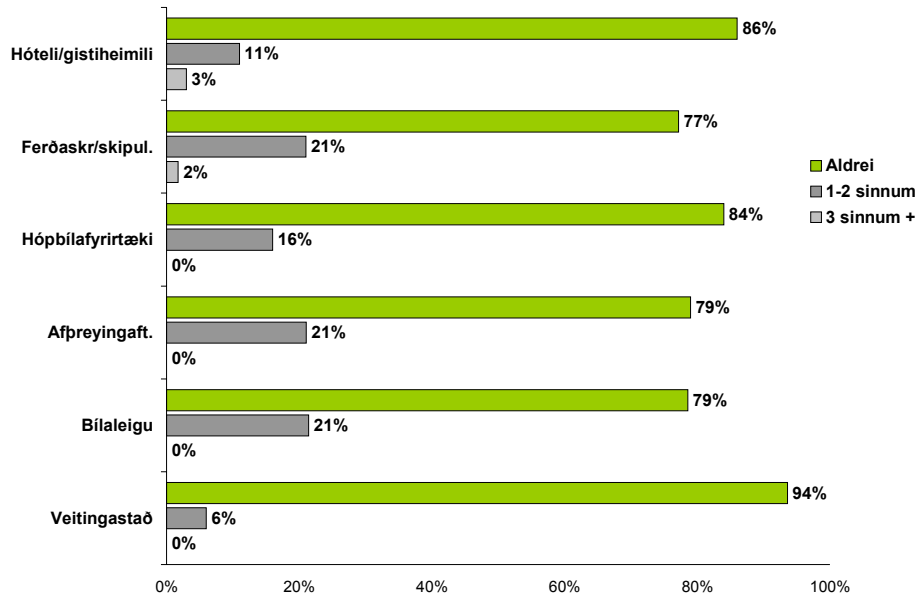
Mynd 50: Styrkveitingar til starfsfólks í ferðaþjónustu úr starfsmenntunarsjóðum.

Spurning: Hefur þú nýtt þér einstaklingsstyrki til náms- eða starfsmenntunar úr starfsmenntasjóði þíns stéttarfélags á síðustu 2 árum?

Svarendur: 264

Ef niðurstöður eru skoðaðar eftir starfsgreinum er langhæst hlutfall þeirra sem aldrei hafa sótt um hjá starfsfólki veitingastaða, eða yfir 90%. Þar næst koma hótél og gisti-

heimili (86%) og svo ferðaskrifstofur (84%). Það er eingöngu starfsfólk á hótélum og gistiheimilum og ferðaskrifstofum sem hefur fengið styrk þrisvar sinnum eða oftar. Miðað við þessar niðurstöður er ferðaþjónustan óplægður akur fyrir starfsmenntasjóði stéttarfélaganna. Með það í huga hversu sterk þörf hefur birst fyrir símenntun og nám þá hefur einnig skapast hér tækifæri til að koma á samstarfi milli starfsmenntasjóðanna, skóla og annarra þeirra sem bjóða upp á nám.



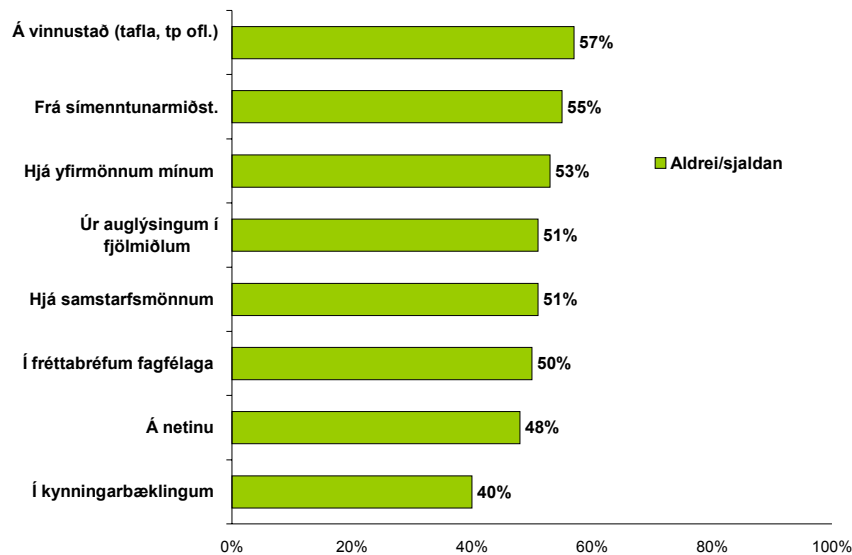
Mynd 51: Styrkveitingar til starfsfólks í ferðaþjónustu – samanburður milli greina.

Spurning: Hefur þú nýtt þér einstaklingsstyrki til náms- eða starfsmenntunar úr starfsmenntasjóði þíns stéttarfélags á síðustu 2 árum?

Svarendur: 260 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

Síðasta spurningin um símenntun var um hvar svarendur fái upplýsingar um námskeið í sínu fagi. Upplýsingar á vinnustað (tafla, tölvupóstur o.fl.) er sú leið sem síst virðist ná til starfsfólks. Einnig virðast upplýsingar frá símenntunarmiðstöðvum ná illa til þessa hóps og fram kemur að yfirmenn gera lítið af því að koma upplýsingum til starfsfólks (53).

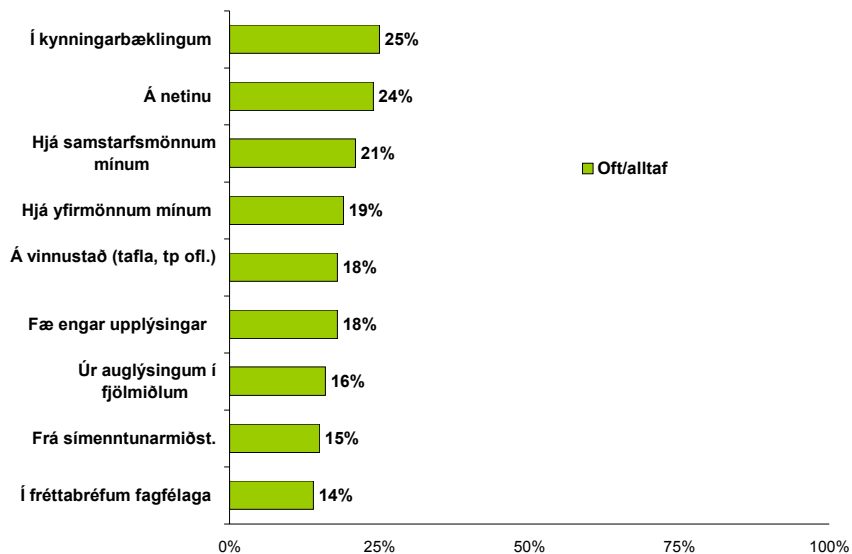
Þessi niðurstaða er nokkuð sláandi en endurspeglar eflaust enn frekar hve ómarkviss sí- og endurmenntun er í fyrirtækjum í ferðaþjónustu þar sem stjórnendur eiga hvorki frumkvæði né halda upplýsingum að starfsfólki sínu um námskeiðsframboð. Þetta getur einnig endurspeglað lítið framboð hentugra námskeiða fyrir þennan markhóp þar sem upplýsingar koma lítið frá símenntunarmiðstöðvum.



Mynd 52: Upplýsingastreymi til starfsfólks um námskeið.

Spurning: Hvar eða hvernig færð þú upplýsingar um námskeið í þínu fagi? **Vinsamlega taktu afstöðu til eftirfarandi.** Hlutfall þeirra sem sögðu **aldrei** eða **sjaldan** við ofangreindum staðhæfingum.
Svarendur: 202-246

Í framhaldi af ofangreindum niðurstöðum er forvitnilegt að skoða hvar svarendur segjast fá upplýsingar um námskeið en þær niðurstöður geta nýst þeim sem eru að kynna námskeið á þessum starfsvettvangi. Kynningarbæklingar og netið er það sem hér stendur upp úr (25% og 24%). Hér kemur einnig fram að samstarfsfólk miðlar að einhverju leyti upplýsingum sín á milli (21%) og jafnvel oftár en yfirmenn eða stjórnendur.



Mynd 53: Upplýsingastreymi til starfsfólks um námskeið.

Spurning: Hvar eða hvernig færð þú upplýsingar um námskeið í þínu fagi? **Vinsamlega taktu afstöðu til eftirfarandi.** Hlutfall þeirra sem sögðu **oft** eða **alltaf** við ofangreindum staðhæfingum.
Svarendur: 202-246

4.4.7 Samantekt og helstu niðurstöður

Niðurstaðan úr þessum kafla er að lítil áhersla er á símenntun hjá fyrirtækjum í ferðaþjónustu. Einnig kemur fram að aðeins um helmingur þeirra sem starfa í ferðaþjónustu telja sig hafa þörf fyrir símenntun. Sú niðurstaða verður að teljast ahyglisverð á tímum mikilla breytinga í umhverfi fyrirtækja og að flest starfsfólk segist hafa tekist á við ný verkefni í starfi á sl. tveimur árum. Um helmingur starfsmanna hefur þó ekki sótt símenntun á sl. tveimur árum sem endurspeglar enn frekar litla áherslu á símenntun í greininni.

Frumkvæði að símenntun kemur frekar frá starfsfólki sjálfu en stjórnendum og af því má enn ráða að aðgerðir í símenntun eru ómarkvissar og ekki stefnumiðaðar. Þó svo að stjórnendur leggi litla áherslu á símenntun greiða þeir þó fyrir nám og námskeiðsbátttöku að einhverju leyti. Í nýlegri rannsókn er komist að þeirri niðurstöðu að því smærri sem fyrirtækin eru því erfiðara er að fá stjórnendur til að stuðla að símenntun starfsfólks. Vandamálið er viðurkennt að hluta en stjórnendur eru þó orðnir meðvitaðir um að hæfni starfsfólksins er það sem eflir samkeppnishæfni fyrirtækja (Sigríður Þrúður Stefánsdóttir, 2004).

Hvorki starfsfólk né fyrirtæki í ferðaþjónustu nýta sér starfsmenntasjóði stéttarfélaga sem skyldi. Tímaskortur og ónóg framboð námskeiða kemur helst í veg fyrir að starfsfólk í ferðaþjónustu sækji námskeið eða nám. Tímasetningar námskeiða eru oft óhentugar fyrir starfsfólk á landsbyggðinni.

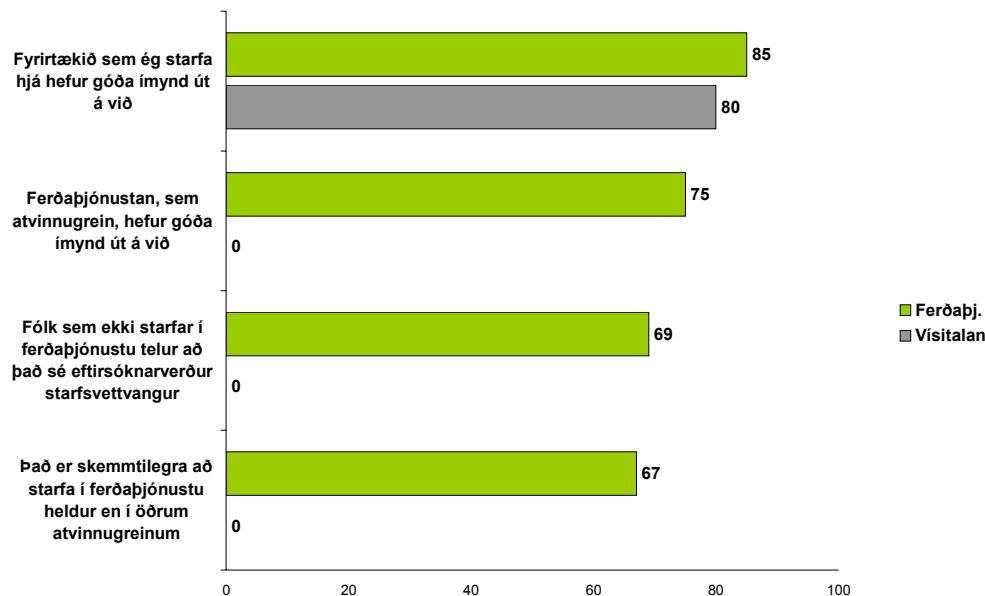
Í ljósi hinnar auknu áherslu á fræðslu- og símenntun í atvinnulífinu og að fyrirtæki í ferðaþjónustu hafa ekki á að skipa fræðslustjóra, og oft ekki starfsmannastjóra, mætti skoða grundvöll þess að koma upp stöðu fræðslustjóra ferðaþjónustunnar. Fræðslustjóri ferðaþjónustunnar gæti verið staðsettur hjá Samtökum ferðaþjónustunnar en finna þarf leiðir til að fjármagna slíkt starf, mögulega í samstarfi ríkis, stéttarfélaga og samtaka atvinnurekenda.

4.5 Ímynd, stjórnun, framtíðin og launin

Hér verður gerð grein fyrir ýmsum þáttum er lúta að ímynd ferðaþjónustunnar innan frá, þ.e.a.s. frá sjónarhorni þeirra sem starfa í greininni. Einnig er horft til viðhorfs starfsmanna til stjórnunar fyrirtækjanna, launa og þátta sem lúta að framtíðaruppbyggingu greinarinnar. Þar sem tækifæri gafst voru niðurstöður úr könnun sem gerð var meðal starfsfólks í 12 ólíkum fyrirtækjum vorið 2004 nýttar til samanburðar þar sem við á. Þátttakendur í þeirri könnun voru 346 og starfa bæði í opinberum og einkafyrirtækjum og í ýmis konar störfum, eða allt frá kennslu, ráðgjöf og ýmsum sérfræðistörfum til framleiðslu og þjónustu (Arney Einarsdóttir, 2004). Þegar samanburður er birtur í þessum hluta skýrslunnar, undir heitinu **vísitalan**, er um að ræða niðurstöður úr ofangreindri rannsókn.

4.5.1 Ímyndin inn á við – ferðaþjónusta sem framtíðarstarfsvettvangur

Athygli vekur að starfsfólk í ferðaþjónustu telur ímynd fyrirtækjanna sem það starfar hjá að meðaltali betri en starfsfólk almennt í atvinnulífinu (í samanburði við vísitöluna). Hins vegar telur það ímynd ferðaþjónustunnar í heild sinni að meðaltali slakari en ímynd fyrirtækisins sem það starfar hjá. Með því að bera saman niðurstöður mismunandi spurninga má draga þá ályktun að það sé ekki mikið skemmtilegra að starfa í ferðaþjónustu en öðrum atvinnugreinum. Meðaltalið er aðeins 67 en hins vegar 85 fyrir spurninguna um ímynd fyrirtækisins út á við.

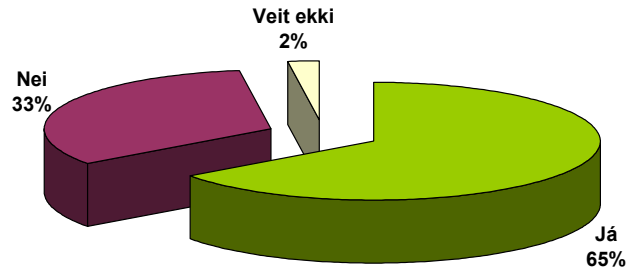


Mynd 54: Ímynd ferðaþjónustunnar inn á við.

Spurningar: Spurningum var svarað á kvarðanum 1-10. Við úrvinnslu voru svörin umreiknuð í kvarðann 10-100. Gildi kvarðans voru mjög ósammála fyrir 1 og mjög sammála fyrir 10.

Svarendur: 219-268.

Nokkuð hátt hlutfall starfsfólks í ferðaþjónustu sér hana fyrir sér sem framtíðarstarfsvettvang sinn eða alls 65% (mynd 55). Rúmlega 1/3 svarar spurningunni neitandi.

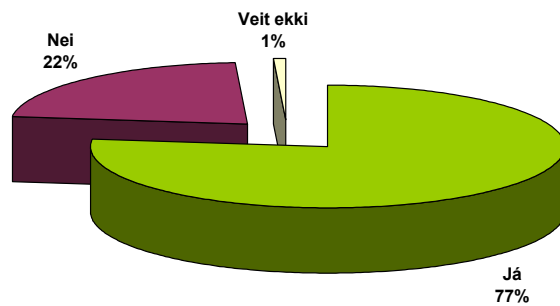


Mynd 55: Ferðaþjónustan sem framtíðarstarfsvettvangur þeirra sem þar starfa.

Spurning: Telur þú að ferðaþjónusta sé þinn framtíðarstarfsvettvangur?

Svarendur: 200

Ef niðurstöður eru skoðaðar eingöngu meðal þeirra sem eru í heilsársstarfi (61% svara enda eru í heilsársstarfi) hækkar hlutfall þeirra sem líta á ferðaþjónustu sem framtíðarstarfsvettvang sinn í 77% (mynd 56). Þetta verður að teljast athyglisverð niðustaða þar sem oft hefur verið talið að ekki sé um framtíðarstörf að ræða í ferðaþjónustunni vegna hinna árstíðabundnu sveiflna og smæðar fyrirtækjanna. Því er mikilvægt að allir sem málið varðar, stjórnvöld, fyrirtækin og aðilar á vinnumarkaði geri sér grein fyrir því að stærstur hluti þeirra sem starfar í greininni lítur á hana sem framtíðarstarfsvettvang sinn.

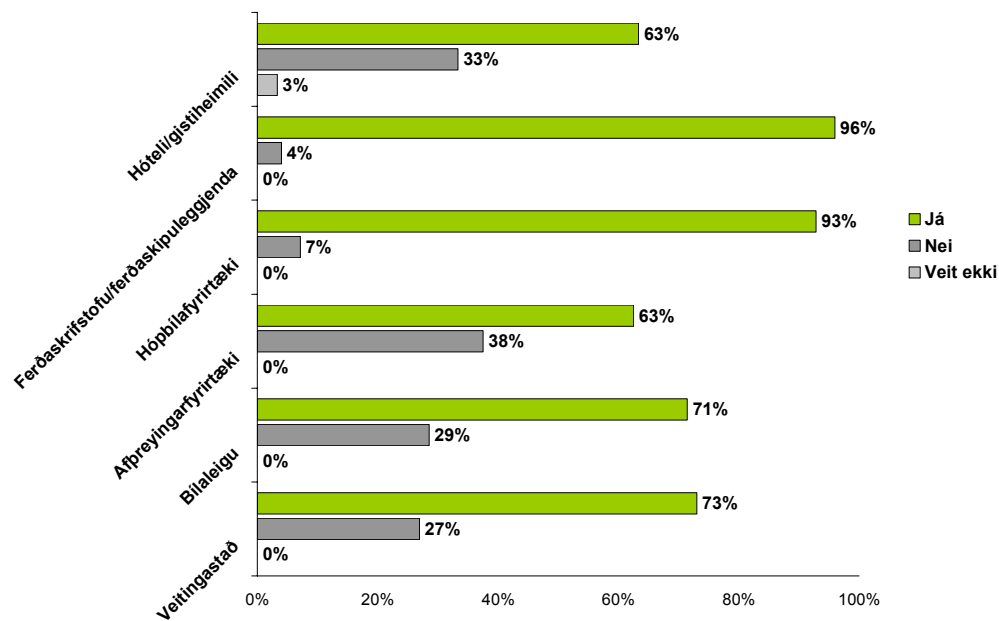


Mynd 56: Ferðaþjónustan sem framtíðarstarfsvettvangur – fólk í heilsársstörfum.

Spurning: Telur þú að ferðaþjónusta sé þinn framtíðarstarfsvettvangur? Hvert eftirfarandi ráðningarkjara lýsa best þínum aðstæðum?

Svarendur: 113

Ekki kemur á óvart að færri svara því játandi að þeir séu komnir í framtíðarstarf en þeir sem svara því játandi að ferðaþjónustan sé sinn framtíðarstarfsvettvangur. Það verður að teljast nokkuð eðlilegt í ljósi þess að fólk gerir miklar kröfur um tækifæri til að þróast í starfi. Niðurstöður hér fyrr í skýrslunni gefa hins vegar til kynna að fyrirtæki í ferðaþjónustu veita starfsfólki sínu ekki nægileg tækifæri til starfsþróunar (mynd 23 um tilfærslu í starfi og mynd 27 um tækifæri til stöðuhækkana).

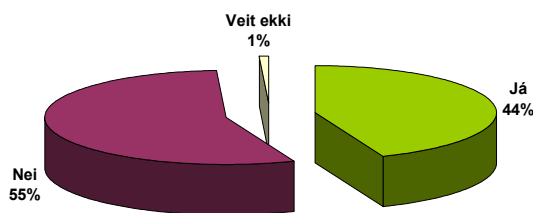


Mynd 57: Ferðaðjónustan sem framtíðarstarfsvettvangur fólks í heilsársstörfum, eftir greinum.

Spurningar: Telur þú að ferðaðjónusta sé þinn framtíðarstarfsvettvangur? Hvert eftirfarandi ráðningarkjara lýsa best þínum aðstæðum? Hjá hvernig fyrirtæki starfar þú?

Svarendur: 110 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

Vert er að hafa í huga að 44% telja að þeir séu í framtíðarstarfi sínu. Fyrirtækin þurfa því að huga að því að þessir einstaklingar staðni ekki í starfi þó svo að þeir séu komnir til að vera. Gera má ráð fyrir að þessi grein, eins og aðrar, taki stórtækum breytingum á tímum örra breytinga í viðskipta- og efnahagslífinu, á markaði og ekki síst á tækni-sviðinu. Því er mikilvægt fyrir stjórnendur að huga að tækifærum til starfsþróunar innan fyrirtækjanna.

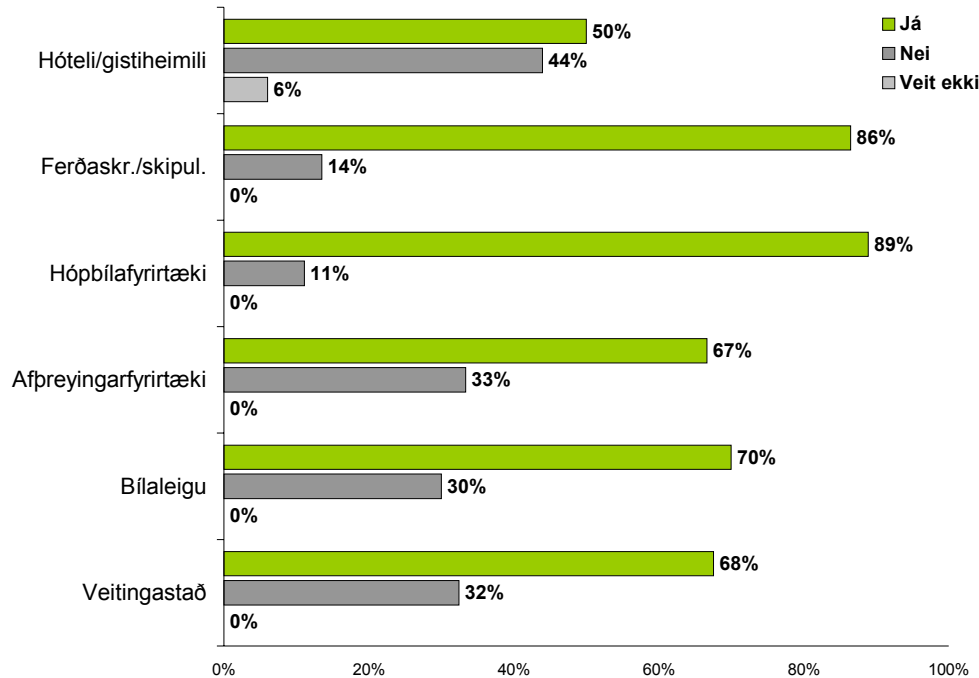


Mynd 58: Er fólk komið í framtíðarstarfið?

Spurning: Telur þú að þú sért komin/n í þitt framtíðarstarf?

Svarendur: 210

Á mynd 59 má sjá að starfsfólk hópbílafyrirtækja og ferðaskrifstofa eða ferðaskipuleggienda sér frekar fyrir sér að starfa í greininni til framtíðar en starfsfólk í öðrum greinum. Staðan virðist hvað verst hjá hótélum og gistiheimilum en þar má sjá hvað óhagstæðast hlutfall. Því má ætla að hótél og gistiheimili séu með versta ímynd inn á við sem framtíðarstarfsvettvangur. Stjórnendur á þeim vettvangi þurfa að skoða hvernig hægt er að laða fólk til starfa til framtíðar, lágmarka (eða minnka) starfsmannaveltuna og samtímis byggja upp þekkingu og hæfni innan fyrirtækjanna til lengri tíma litið.



Mynd 59: Ferðþjónustan sem framtíðarstarfsvettvangur - eftir greinum.

Spurning: Telur þú að ferðþjónustan sé þinn framtíðarstarfsvettvangur?

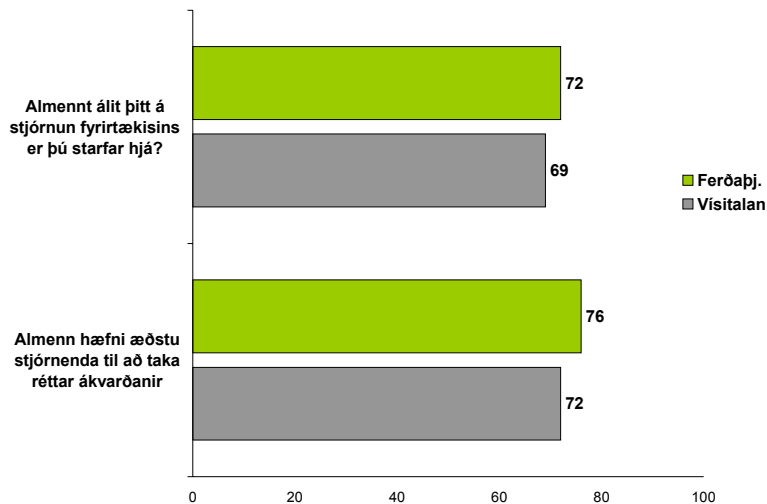
Svarendur: 180 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

Afþreyingarfyrirtæki, veitingastaðir og bílaleigur ættu líka að horfa á þennan þátt og leitast við að skapa sterkari ímynd sem framtíðarstarfsvettvangur. Það má t.d. gera með því að skapa skýr tækifæri til starfsþróunar innan fyrirtækjanna eða jafnvel innan greinarinnar á víðari vettvangi. Þar sem fyrirtæki í þessum greinum eru tiltölulega smá er nauðsynlegt að ferðþjónustan vinni saman að því að efla jákvæða ímynd greinarinnar sem aðlaðandi starfsvettvangs. Aðrar leiðir eru að kynna betur hin fjölbreyttu störf t.d. fyrir nemendum í greininni og leitast við að fá fólk almennt til að sjá að það eru tækifæri til starfsframa hjá þessum fyrirtækjum.

Rannsókn frá 2004 sýndi að ímynd og starfsþróun eru einna mikilvægastir áhrifaþættir starfsánægju hjá einstaklingum (Arney Einarsdóttir, 2004). Í ljósi þess hve lítil áhersla er í ferðþjónustu á að skapa skýr og markviss starfsþróunartækifæri eða starfsþróunarferli mætti greinin huga betur að þeim þætti til þess að laða að fólk í greinina til framtíðar.

4.5.2 Álit á stjórnun fyrirtækjanna

Eins og sjá má á mynd 60 hefur starfsfólk í ferðþjónustu aðeins meira álit á stjórnun þeirra fyrirtækja sem það starfar hjá og ber meira traust til hæfni stjórnenda til ákvarðanatöku en starfsfólk almennt í íslensku atvinnulífi (vísitalan). Eflaust má að einhverju leyti rekja það til smæðar fyrirtækjanna og nálægðar starfsfólks við stjórnendur.



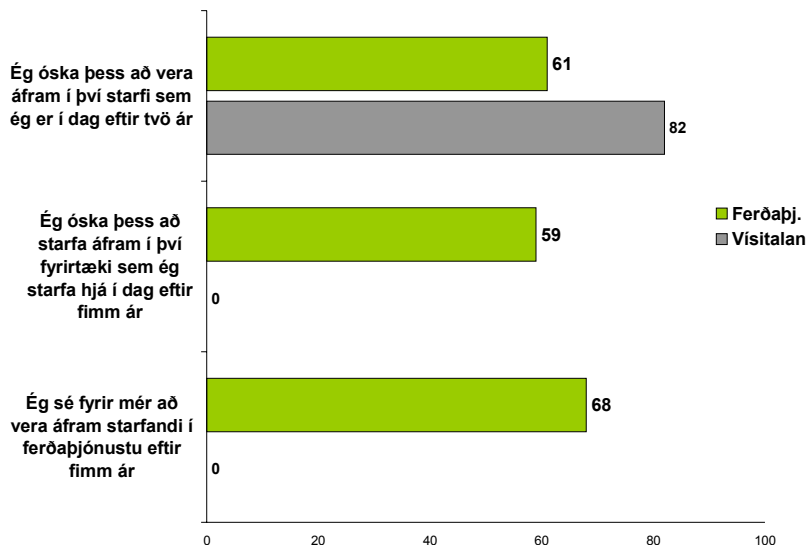
Mynd 60: Álit á stjórnun fyrirtækjanna og traust til ákvörðunartöku stjórnenda.

Spurningar: Spurningum var svarað á kvarðanum 1 til 10. Svör voru umreiknuð í meðaltöl á kvarðanum 10 til 100. Gildi kvarðans voru mjög slæmt fyrir 1 og mjög gott fyrir 10.

Svarendur: 226 – 268 (fæstir svöruðu spurningu um laun).

4.5.3 Framtíðarstörf/starfsmannavelta

Minni líkur eru á því að starfsfólk í ferðapjónustu verði enn í sama starfi eftir tvö ár en starfsfólk almennt á vinnumarkaðnum (mynd 61). Ætla má að það endurspegli fyrirsjáanlega starfsmannaveltu fyrirtækja í ferðapjónustu á næstu tveimur árum. Ef miðað er við fimm ár lækkar meðaltalið enn frekar. Niðurstöður eru í samræmi við fyrri niðurstöður sem birtast á mynd?. Þá eru minni líkur á að starfsmaður í ferðapjónustu sé við störf hjá sama fyrirtæki eftir tvö ár en starfsfólk í öðrum atvinnugreinum.



Mynd 61: Framtíðarstörf í ferðapjónustu – fyrirsjáanleg starfsmannavelta.

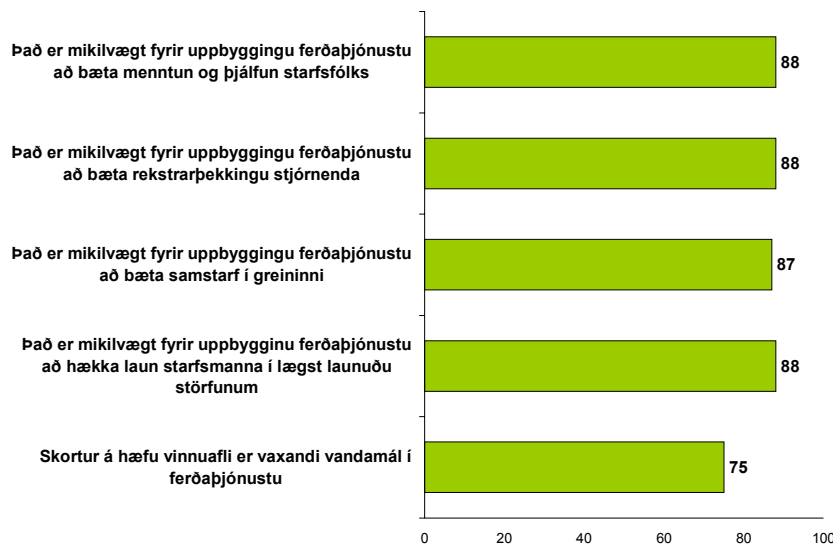
Spurningar: Spurningum var svarað á kvarðanum 1-10. Við úrvinnslu voru svörin umreiknuð í kvarðann 10-100. Gildi kvarðans voru mjög ósammála fyrir 1 og mjög sammála fyrir 10.

Svarendur: 233-244

Hins vegar eru meiri líkur á því að starfsfólk í ferðaþjónustu sé enn í ferðaþjónustunni eftir fimm ár en að það sé hjá sama fyrirtæki. Þetta er í samræmi við fyrri niðurstöður þegar spurt um framtíðarstarfsvettvang og framtíðarstörf (mynd 55 og 58).

4.5.4 Framtíðin - uppbygging í ferðaþjónustu

Mynd 62 sýnir að þeir sem starfa í greininni telja að bæta þurfi menntun og þjálfun starfsfólks í greininni til framtíðar. Mikilvægt sé að bæta rekstrarþekkingu stjórnenda, auka samstarf fyrirtækja og hækka laun þeirra lægst launuðu. Starfsfólk telur einnig að skortur á hæfu vinnuafli sé vaxandi vandamál í ferðaþjónustu. Þessi niðurstaða styrkir þá sýn að koma ætti á sameiginlegum vettvangi til menntunar og þjálfunar og huga vel að starfsþróunarferlum, stöðuhækkunum og þar með talið launum starfsfólks. Fram kom í rýnihópunum að erfitt væri að fá starfsfólk í lægst launuðu störfunum og sérstaklega væri erfitt að fá Íslendinga til starfa.



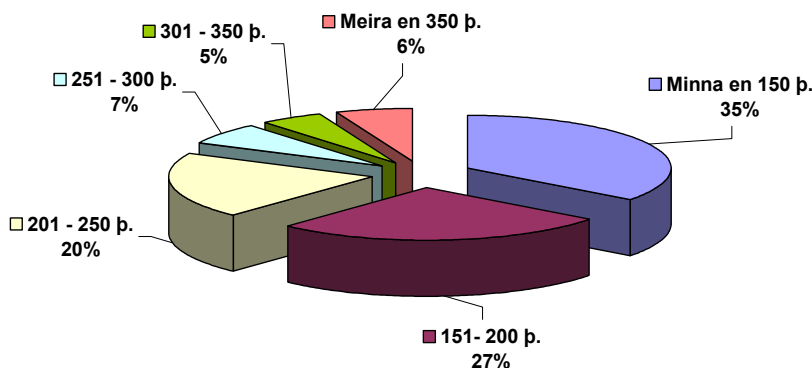
Mynd 62: Mikilvægir þættir fyrir uppbyggingu í ferðaþjónustu.

Spurningar: Spurningum var svarað á kvarðanum 1-10. Við úrvinnslu voru svörin umreiknuð í kvarðann 10-100. Gildi kvarðans voru mjög ósammála fyrir 1 og mjög sammála fyrir 10.

Svarendur: 226-272

4.5.5 Grunnlaun í greininni

Í ljósi þess að 35% svarenda er með undir 150.000 krónum í mánaðarlaun og 27% með á bilinu 150-200 þúsund krónur er ekki hægt að segja að laun séu há í ferðaþjónustu. Með öðrum orðum, þá eru 62% svarenda eru með undir 200 þúsund krónum í grunnlaun.

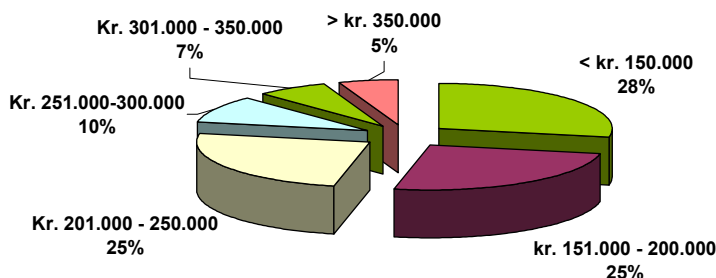


Mynd 63: Grunnlaun í ferðaþjónustu.

Spurning: Ef þú ert tilbúin/n til að svara spurningum um laun þín, hver eru grunnlaun þín (mánaðarlaun)?

Svarendur: 226

Ef niðurstöður eru skoðaðar sérstaklega fyrir starfsfólk í heilsársstörfum (mynd 64) má sjá að hlutfallslega færri eru í tveimur lægstu launaflokkunum, fara úr 62% í 53%. Þó er enn yfir helmingur starfsmanna með minna en 200.000 krónur í grunnlaun á mánuði.

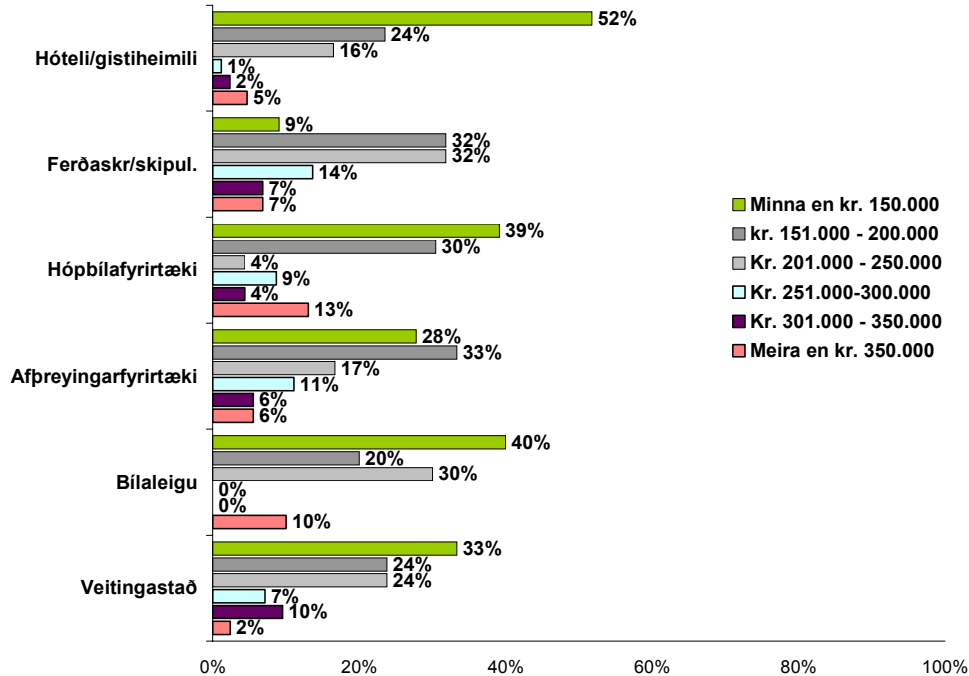


Mynd 64: Grunnlaun í ferðaþjónustu – starfsfólk í heilsársstörfum.

Spurning: Ef þú ert tilbúin/n til að svara spurningum um laun þín, hver eru grunnlaun þín (mánaðarlaun)?

Svarendur: 146

Við samanburð milli greina má sjá að hlutfallslega flestir eru með laun undir 150.000 krónum á hótélum og gistiheimilum (52%). Það eru einnig hlutfallslega margir sem falla í þennan flokk hjá bílaleigum (40%) og hópílafyrirtækjum (39%). Hlutfallslega flestir eru þó með laun yfir 350.000 krónur hjá hópílafyrirtækjum, eða 13% sem verður að teljast nokkuð athyglisvert. Á ferðaskrifstofum eru flestir með laun á bilinu 151-250 þúsund krónur á mánuði (64%) og dreifingin er minnst þar.



Mynd 65: Grunnlaunin – samanburður milli greina.

Spurning: Ef þú ert tilbúin/-n til að svara spurningum um laun þín, hver eru grunnlaun þín (mánaðarlaun)?

Svarendur: 222 (Hér er ekki reiknuð marktækni milli starfsgreina).

4.5.6 Samantekt og helstu niðurstöður

Ímynd fyrirtækja í ferðaþjónustu er ágæt inn á við og hefur starfsfólk ásættanlegt álit á stjórnun fyrirtækjanna. Hins vegar má bæta ímynd greinarinnar í heild. Stærstur hluti (77%) þeirra sem eru í heilsársstörfum í greininni líta á ferðaþjónustu sem framtíðarstarfsvettvang sinn og telja að til að byggja upp til framtíðar þurfi að horfa til bættrar menntunar og þjálfunar, bæta samstarf í greininni og hækka lágstu launin. Margir sjá skort á hæfu vinnuafli sem vaxandi vandamál ferðaþjónustu í framtíðinni.

Ekki er hægt að segja að launin séu há í ferðaþjónustu þar sem meira en helmingur starfsfólks er með laun undir 200.000 krónum, þó svo að eingöngu sé miðað við fólk í heilsársstörfum. Lágstu launin eru á hótelum og gistiheimilum en hins vegar hæst hjá hópbílafyrirtækjum. Á ferðaskrifstofum er dreifingin minnst.

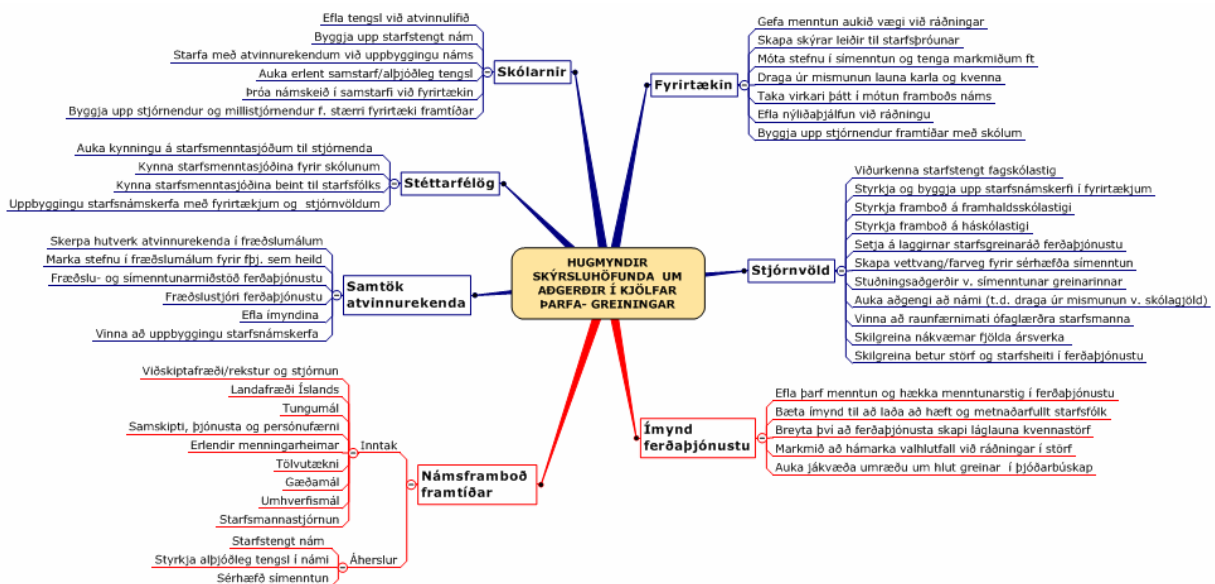
Nokkuð ljóst er að huga þarf vandlega að því hvernig hægt er að skerpa ímynd greinarinnar meðal fólks í landinu til að geta nú og í framtíðinni laðað bæði menntað og metnaðarfullt fólk til starfa. Meðal þess sem horfa þarf til er að hækka lágstu launin því lág laun í ferðaþjónustu hafa áhrif á valhlutfall við ráðningar. Einnig hafa þau áhrif á afstöðu fólks í landinu til greinarinnar og þ.m.t. hvort það velur að fara í nám á sviði ferðaþjónustu.

5. LOKAORÐ

Starfsmenn og stjórnendur fyrirtækja í ferðaþjónustu telja að þörf sé fyrir framboð náms og námskeiða á sviði ferðaþjónustu á framhaldsskólastigi, háskólastigi og í símenntun. Þörf er fyrir sérhæft nám, starfsnám, alþjóðleg tengsl og sérhæfða símenntun. Um þessa þætti virðist ríkja almennt samkomulag þó svo að ljóst sé að tímaskortur og skortur á viðeigandi framboði komi helst í veg fyrir að fólk í greininni sæki nám eða námskeið.

Mikilvægt er að allir hagsmunaaðilar á sviði ferðaþjónustu leggist á eitt til að auka samkeppnishæfni ferðaþjónustu og efla hæfni vinnuafslins. Stjórnvöld, fyrirtæki í ferðaþjónustu, skólar sem bjóða upp á nám í ferðaþjónustu, atvinnurekendur og stéttarfélög ásamt starfsfólki í ferðaþjónustu þurfa að vinna að því að styrkja grunnstoðir greinarinnar á sviði fræðslu og menntunar.

Á yfirlitsmyndinni hér að neðan er varpað fram fyrstu hugmyndum að næstu skrefum í uppbyggingu námsframboðs á sviði ferðaþjónustu á Íslandi. Hugmyndirnar eru fyrst og fremst settar fram sem innlegg höfunda skýrslunnar um aðgerðir hagsmunaaðila í kjölfar þarfagreiningar.



Yfirlitsmynd: Innlegg höfunda skýrslu um aðgerðir hagsmunaaðila í kjölfar þarfagreiningar.

Fyrirtækin ásamt **samtökum atvinnurekenda** mega vinna í því að styrkja ímynd atvinnugreinarinnar út á við með það að markmiði að laða metnaðarfullt og hæft fólk til náms og starfa í ferðaþjónustu. Fyrirtæki í ferðaþjónustu þurfa jafnframt að tileinka sér fagleg vinnubrögð á sviði starfsmannastjórnunar, þ.m.t. við ráðningar, þjálfun og

fleira. Fyrirtækin mættu fjárfesta meira í þjálfun starfsfólks við ráðningu en einnig þurfa þau að leggja áherslu á að skapa skýr starfsþróunarferli fyrir starfsfólk sem ráðið er til starfa. Við ráðningar mega stjórnendur gefa menntun meira vægi og þeir þurfa einnig að móta sér stefnu á sviði símenntunar og tengja hana markmiðum fyrirtækjanna. Fyrirtækin þurfa að horfa til þess að byggja upp stjórnendur framtíðarinnar innan frá og í samstarfi við skólana.

Stjórnvöld þurfa að stuðla að og styðja við uppbyggingu sérhæfðs og starfstengds námsframboðs á öllum skólastigum, í framhaldsskólum, fag- og iðnskólum, háskólum og á sviði sí- og endurmenntunar. Einnig þurfa þau að viðurkenna þau starfstengdu fagskólastig sem þegar eru til staðar á sviði ferðaþjónustu og setja skýr viðmið til að meta raunfærni ófaglærðra starfsmanna í ferðaþjónustu við inntöku í iðn- og fagnám.

Stjórnvöld þurfa einnig að leggja áherslu á að styrkja og byggja upp starfsnámskerfi í fyrirtækjum í ferðaþjónustu og skapa skýran farveg eða vettvang fyrir sérhæfða símenntun fyrir starfsfólk og stjórnendur í ferðaþjónustu. Einnig má auka aðgengi að námi almennt í greininni til dæmis með því að draga úr mismunun í skólagjöldum. Uppbygging starfsnámskerfis þarf að fara fram í samvinnu við samtök atvinnurekenda og jafnvel stéttarfélög. Einnig er vert að geta þess að ekki er til sérstakt starfsgreinaráð ferðaþjónustunnar heldur fellur stefnumörkun um mennta- og fræðslumál ferðaþjónustunnar undir starfsgreinaráð um náttúrunýtingu. Það verður að teljast athyglisvert í ljósi þess að um þriðju stærstu útflutningsgrein landsins er að ræða og því spurning hvort ekki þurfi að setja á laggirnar starfsgreinaráð fyrir ferðaþjónustuna í heild.

Í ljósi lítillar arðsemi fyrirtækja í ferðaþjónustu, smæðar fyrirtækja og spár um gríðarlega fjölgun erlendra ferðamanna á næstu árum, er spurning hvort **stjórnvöld** þurfi ekki að veita ferðaþjónustunni sértækan stuðning á sviði fræðslu – og menntamála, a.m.k. um tíma. Slíkt væri t.d. hægt að gera með því að veita greininni aðstoð við að koma á laggirnar stöðu fræðslustjóra ferðaþjónustunnar. Hlutverk fræðslustjóra ferðaþjónustunnar gæti verið þríþætt: að stuðla að því að sérhæft námsframboð mæti þörfum greinarinnar, að samræma og byggja brú milli skóla og atvinnulífs og byggja upp sérhæfða símenntun á sviði ferðaþjónustunnar. Einnig mætti stefna að því að byggja upp sérhæfða símenntunarmiðstöð ferðaþjónustunnar. Slík miðstöð gæti virkað sem vettvangur tengslamyndunar milli fyrirtækja og þannig stuðlað að auknu þekkingarflæði og samstarfi milli einstakra og ólíkra greina ferðaþjónustunnar.

Samtök atvinnurekenda þurfa að vinna að því í samstarfi við **stjórnvöld** og **fyrirtæki** í greininni að koma á sérhæfðri fræðslu- og símenntunarmiðstöð ferðaþjónustunnar. Jafnframt mætti horfa til þess að fræðslustjóri ferðaþjónustunnar starfi innan Samtaka ferðaþjónustunnar þar sem mikilvægt er að slíkur aðili byggji brú milli atvinnurekenda og skólastofnana. Samtök atvinnurekenda þurfa markvisst að standa vörð um og skerpa enn frekar ímynd greinarinnar, bæði inn á við og út á við. Horfa þarf til þess að draga upp mynd af greininni sem lifandi og fjölbreyttum starfsvettvangi með ógrynni tækifæra fyrir hæft og metnaðarfullt fólk. Í samvinnu við stjórnvöld og stéttarfélög þurfa samtök atvinnurekenda að vinna að uppbyggingu farvegs til aukins starfsnáms í ferðaþjónustu.

Starfsfólk og stjórnendur í greininni þekkja starfsmenntasjóði stéttarfélaganna greinilega ekki vel. **Stéttarfélögin** þurfa því að vinna markvisst í gegnum atvinnurekendur



og beint til félagsmanna sem starfa í ferðþjónustu, að því að kynna þá möguleika sem sjóðirnir gefa. Með því að skilgreina ferðþjónustu sem skýran markhóp geta stéttarfélagin stutt við greinina og unnið að eflingu starfs- og fagmenntunar. Stéttarfélag hafa einnig hlutverki að gegna við að byggja upp starfsnámskerfi í samvinnu við fyrirtæki og stjórnvöld.

Skólar sem bjóða upp á nám á sviði ferðþjónustu þurfa að byggja upp og styrkja tengsl sín við atvinnulífið. Skapa þarf skýran farveg fyrir starfsnám í samvinnu við fyrirtækin í samráði við eða með milligöngu stjórnvalda. Skólarnir þurfa í auknum mæli að horfa til alþjóðlegra tengsla, t.d. með því að gefa nemendum tækifæri til tíma-bundinnar búsetu og náms í öðrum löndum, eða með því að fá til landsins erlenda gestakennara og gestafyrirlesara svo dæmi séu tekin. Í ljósi aukins ferðamannastraums til landsins og fyrirsjáanlegrar eða æskilegrar stækkunar fyrirtækja í ferðþjónustu þurfa skólarnir jafnframt að horfa til þess að byggja upp stjórnendur og millistjórnendur fyrir stærri fyrirtæki framtíðarinnar.

Skólarnir, eða sérhæfð sí- og endurmenntunarmiðstöð ferðþjónustunnar sem komið væri á fót, þurfa að leggja áherslu á að auka framboð sérhæfðrar sí- og endurmenntunar fyrir ferðþjónustuna. Markmiðið með auknu framboði á þessu sviði væri að koma til móts við sértækar þarfir greinarinnar í heild sem og undirgreina hennar og vaxandi þörf fyrir stjórnendur og millistjórnendur.

Í **námsframboði** skóla, á sviði símenntunar og hvað snertir þjálfun í fyrirtækjum, þarf að stefna að því að byggja upp þekkingu á sviði viðskiptafræði, rekstrar- og stjórnunar, landafræði Íslands og tungumálakunnáttu. Að auki þurfa allir skólar að byggja upp persónufærni nemenda, sér í lagi á sviði samskipta og þjónustu. Nemendum þarf að veita innsýn í erlenda menningarheima, tölvu- og tæknimál og gæða- og umhverfismál svo dæmi séu tekin.

Efla þarf **ímynd** ferðþjónustunnar ef hún ætlar að laða að hæft og metnaðarfullt starfsfólk. Umræða um laun í þarfagreiningunni tengdist hugmyndum viðmælenda um ímynd greinarinnar og að mörg störf í ferðþjónustu nyttu ekki virðingar. Með því að vinna markvisst að því að auka menntun í greininni má auka virðingu fyrir ferðþjónustu en einnig þarf að breyta þeirri ímynd að ferðþjónusta skapi fyrst og fremst láglaunastörf fyrir konur. Auka þarf umræðu um að ferðþjónustan skipti máli fyrir þjóðarbúið sem þriðja stærsta útflutningsatvinnugreinin, að það sé nýsköpun í ferðþjónustu, mikill vöxtur, vöruþróun, áhugaverð störf og framtíðin sé full af tækifærum. Við uppbyggingu námsframboðs í ferðþjónustu er ímynd greinarinnar ekki síst mikilvægur liður.

Að lokum er vísað í ferðamálaáætlun samgönguráðuneytis 2006-2016 en þar voru sett fram eftirfarandi markmið fyrir uppbyggingu menntunar í ferðþjónustu:

- Menntun taki mið af og þróist í samræmi við síbreytilegar þarfir ferðþjónustunnar.
- Allt nám á lægri skólastigum opni möguleika til frekara framhaldsnáms.
- Fjarnám verði í boði þar sem við á.
- Dregið verði úr misræmi námskostnaðar í „réttindanámi“.
- Menntunarframboð stjórnvalda taki mið af þarfagreiningu á hverjum tíma.
- Gæði menntunar skal tryggja með sérhæfingu menntastofnana þar sem við á”.

(Samgönguráðuneyti, 2004).



Í kjölfar vinnu við gerð ferðamálaáætlunar var sett fram þingsályktunartillaga þar sem fram kom:

Aukið tillit verði tekið til kostnaðar fyrirtækja í tengslum við starfsnám.
Námsbrautir framhaldsskóla og sérskóla tengist svo sem kostur er þannig að ekki myndist blindgötur eða óþörf skörun námsbrauta og skólastiga.
Háskólanám í ferðamálum byggist í vaxandi mæli á þeim grunni sem lagður er á framhaldsskólastigi, þannig að við inntöku nemenda verði tekið tillit til menntunar og/eða reynslu á sviði ferðamála.
Tryggt verði aðgengi að háhraðaneti við fjarnám.
(Lögð fyrir Alþingi á 131. löggjafarþingi 2004–2005)

Eins og fram hefur komið er þessari þarfagreiningu ætlað að varpa ljósi á þarfir ferðaþjónustunnar á sviði menntunar og fræðslu starfsmanna nú og í nánustu framtíð. Niðurstöður greiningarinnar styðja við og styrkja þá sýn sem er sett fram í ferðamálaáætlun samgönguráðuneytis og varpa ljósi á þarfir greinarinnar.

Í framhaldi af þessari vinnu er gert ráð fyrir því að þeir sem standa að baki þarfagreiningunni geti lagt fram tillögur til opinberra aðila og einkaaðila um uppbyggingu náms og námskeiða og tillögur um aðrar aðgerðir. Jafnframt má ætla að fyrirtæki í ferðaþjónustu geti nýtt sér þessar niðurstöður til að greina eigin þarfir og setja sér skýr markmið. Telja má að þekking og færni vinnuaflsins muni hafa mikil áhrif á, ef ekki skera úr um, samkeppnishæfni ferðaþjónustunnar í framtíðinni, arðsemi fyrirtækjanna og framlag hennar til þjóðarbúsins. Því er það von skýrsluhöfunda að þessar niðurstöður verði nýttar markvisst af öllum hagsmunaaðilum í frekari stefnumótunarvinnu þeirra á þessu sviði.

6. HEIMILDASKRÁ

- Arney Einarsdóttir (2004). *Áhrifavaldar starfsánægju og hvatningar*. (Óbirt lokaverkefni í MA námi í Mannauðsstjórnun). Reykjavík: Háskóli Íslands.
- Ásta Bjarnadóttir, Finnur Oddsson, Hafsteinn Bragason, Inga Jóna Jónsdóttir, Tómas Bjarnason (2003). *Könnun Cranet samstarfsins á mannauðsstjórnun í íslenskum fyrirtækjum og stofnunum 2003*. Reykjavík: Háskólinn í Reykjavík, IMG Gallup, Háskóli Íslands.
- Gerður G. Óskarsdóttir (ritstj.). (1990). *Starfslýsingar, sérfræði, tækni og stjórnunarstörf*. Reykjavík: Iðunn.
- Gerður G. Óskarsdóttir (ritstj.). (1996). *Starfslýsingar II: Sérgreinar í iðnaði og þjónustu*. Reykjavík: Iðnú.
- Gerður G. Óskarsdóttir (ritstj.). (2001). *Starfslýsingar III: Almenn störf í framleiðslu og þjónustu*. Reykjavík: Iðnú.
- Hagfræðistofnun Háskóla Íslands (2004). *Flug og ferðaþjónusta á Íslandi: Umfjöllun í tilefni af beiðni Ryanair um lækun gjalda á Keflavíkurlugvelli*. Skýrsla til vinnuhóps í Samgönguráðuneytinu nr. C03:07.
- Hagstofa Íslands (1994). *Íslensk starfaflokkun – ÍSTARF 1995*. Reykjavík: Hagstofa Íslands
- Hagstofa Íslands (2003). *Vinnumarkaður*. Reykjavík: Hagstofa Íslands
- Háskólinn í Reykjavík (2004). *Rannsókn Cranet samstarfsins á mannauðsstjórnun í íslenskum fyrirtækjum og stofnunum 2003*. Reykjavík: Háskólinn í Reykjavík.
- National Centre for Tourism Policy Studies (2002). *Benchmarking of Best Practices in Tourism*. Limerick.
- ParX, viðskiptaráðgjöf (2005). *Árangursstýring mannauðs – könnun 2005*. Reykjavík: ParX, viðskiptaráðgjöf.
- Samgönguráðuneyti (2004). *Ferðamálaáætlun 2006-1015*. Reykjavík: Samgönguráðuneyti
- Sigríður Þrúður Stefánsdóttir, Jón Torfi Jónasson, Jóhanna C. Andrésdóttir (2002). *Ferðaþjónusta og menntun á Íslandi – fyrsti áfangi athugunar á þörf fyrir menntun í ferðaþjónustu*. Félagsvísindastofnun: Reykjavík.
- Sigríður Þrúður Stefánsdóttir (2004). *Þróun sí- og endurmenntunar í tengslum við kjarasamninga á almennum vinnumarkaði á Íslandi 1990-2004*. (Óbirt lokaverkefni í MS námi í Stjórnun og stefnumótun). Reykjavík: Háskóli Íslands.
- World Tourism Organization (WTO) (1994), *Recommendations on Tourism Statistics*, Madrid: WTO.

World Tourism Organization (WTO) (1997). *An Introduction to TEDQUAL - A methodology for Quality in Tourism Education and Training*. Madrid: WTO.

Heimasíður:

AEHT e.d. (European Association for Hotel and Tourism Schools). www.aeht.lu. Sótt á netið 11.2004).

Viðauki I – Skólar á sviði ferðaþjónustu nefndir

Sp 38. Hvaða skóli/skólar á sviði ferðaþjónustu, hótél- og matvælagreina koma þér helst í hug, sem tengjast þínu starfssviði?

193 svarendur / 356 svör þar sem margir nefna fleiri en einn skóla

Háskóli Íslands	33
Háskóli Íslands - viðskiptafræði	1
Háskóli Íslands - ferðamálabraut/Ferðamálafræði	18
Menntaskólinn í Kópavogi-ferðabraut	7
Menntaskólinn í Kópavogi	39
Hótél-og matvælasjólinn	24
Hótél-og veitingaskólinn	7
Matreiðslubraut MK	1
Menntaskólinn í Kópavogi-matartæknir	1
Matvælasvið MK	1
Leiðsöguskóli Íslands/Leiðsögumannaskólinn	31
Háskólinn á Akureyri	25
Háskólinn á Akureyri-rekstrarfræði	1
Háskólinn á Akureyri - ferðamálabraut	3
Hólar/Hólaskóli	28
Ferðamálabraut Hólaskóla	1
Ferðamálasjólinn í Kópavogi (MK)	23
Verkmenntaskólinn á Akureyri (matvælanám)	13
Ferðamálasjóli Íslands	12
Bifröst	9
Ekkert/enginn	8
Veit ekki	6
Ferðamálasjóli Flugleiða	4
Endurmenntunarstofnun HÍ	4
Iðnskóli	1
Iðnskólinn-meistaránám	1
Iðnskólinn-meistaránám	1
Iðnskólinn í Reykjavík	1
Hússtjórnarsjólinn Hallormsstað	3
Háskólinn í Reykjavík-viðskiptadeild	2
Fjölbraut í Breiðholti	2
Aukin ökuréttindi	2
Ökuskólinn Mjódd	1
Ökuskólar	1
Björgunarsjóli/Slysavarnarsjólinn Landsbjörg	2
Bændaskólinn á Hvanneyri	2
Borgarholtssjóli (Bifvélavirkjun)	2
Endurmenntunarstofnun HA	1
Menntaskólinn á Akureyri	1
Menntaskólinn á Egilsstöðum	1
Fjölbraut í Ármúla	1
Fjölbrautarsjóli Suðurlands	1
Framhaldssjólinn á Laugum	1
Gordon Bleu-CIA	1
Skyndihjálp Rauða krossins	1

Fræping	1
Lesar Ritz hotel management school	1
International College of Hospitality Management "César Ritz"	1
Cornell University USA	1
Listaháskóli Íslands	1
Erlendir háskólar	1
Hótel- og veitingaskólar erlendis	1
Kvennaskólinn í Reykjavík	1
Skrifstofubraut MK	1
Ýmsir aðrir sem bjóða upp á styttri námskeið	1

Annað sem ekki er flokkað

Ferðamannafræði	1
Ferðamálaskólar, Leiðsöguskólar, Háskóli	1
Ferðamálaskóli	1
Ferðamálaskólinn	2
Fjölbrautarskólar	2
Háskóli	1
Hótel Holt	1
Hótel-og veitingaskólar	1
Hótelskóli Íslands	1
Landafræði og vistræði, jarðfræði og aðrar greinar náttúrufræði	1
Ferðamálabraut í menntaskóla	1
Ferðamálafræði	1
Matvæli	1
Mitt starf er ekki beint ferðapjónustutengt, bókhald, launaútr....	
Vil ekki svara	1
Voða lítið hægt að læra sem tengist herbergisþernu - nema þá kannski málaskóla þ.e. erlend tungumál í framhaldssk.	1
Þekki ekki til þessa skóla hérlendis	1
Þjónaskóli. Tungumál í skólum, landafræði á öllum skólastigum	1
Þjónaskólinn?? Ég er bara þjónn í sumarvinnu hef ekki hugsað mér að læra þjóninn	1

356

Viðauki II - Starfsheiti í ferðapjónustu

Sp.7. Hvert er starfsheiti þitt? (Vinsamlega taktu fram ef þú hefur ekki starfsheiti eða hefur fleiri en eitt starfsheiti).

Starfsheiti sem oftast eru nefnd	Fjöldi svara
Þjónn/framleiðslumaður	27
Leiðsögumaður	24
Herbergisþerna/þerna	19
Framkvæmdarstjóri/aðstoðarframkvæmdarst.	18
Gestamóttaka	18
Sölufulltrúar / sölustjórar	16
Ekkert starfsheiti	15
Matreiðslumaður	15
Almenn skrifstofustörf, bókhald, launafulltrúi	16
Bifreiðastjóri/bílstjóri/rútabílstjóri	13
Afgreiðslustörf (gjaldkeri, allskyns móttaka)	10
Ráðstefnustjórar / skipulagning ráðstefna	8
Framkvæmd og rekstur ferða /framleiðsla	9
Nemar	7
Baðvörður/sundlaugarvörður/viðhald sumarþústaða	6
Bakari / pizzubakari	6
Næturvörður	5
Verkefnisstjóri	5
Bókanir	4
Innkaupastjóri /lager	4
Ræstitæknir/ræstingakona	4
Verkstjóri	4
Morgnverðarþjónusta	3
Vaktstjóri	3
Veitingastjóri	3
Hótelstjóri/hótelrekandi	2
Sumarstarfsmaður	2
Fleiri en eitt	2
Hótelstjóri/hótelrekandi	2
Vikapiltur (porter)/vikastúlka	2
Húsvörður	2
Yfirmatreiðslumaður	2
Þjónustufulltrúi	2
Þingfreyja	1
Yfirmanneskja í sal	1
Ferðapjónustubóndi	1
Aðstoð á veitingastað(kokkur, þjónn, uppvask, sendill)	1
Aðstoð á gististað (þrif, eldhús, þvottur)	1
Sendill	1
Smurbrauðsdama	1
Svæðisstjóri	1
Sviðsstjóri á ferðaskrifstofu	1
Umsjónarmaður golfvallar	1
Upplýsingatæknimaður	1
Gæðastjóri	1
Veitingaþjónusta	1
Starfsmannastjóri	1

292

Viðauki III - Starfsheiti í ferðaþjónustu (ÍSTARF95)

Starfsheiti skv. Íslenskri starfaflokkum Hagstofu Íslands (ÍSTARF 95)

9132 – aðstoðarmaður á kaffistofu
9132 – aðstoðarmaður í eldhúsi
9132 – aðstoðarmaður í mötuneyti
5113 – aðstoðarmaður leiðsögumanns
5113 – fararstjóri
2470 – ferðamálastjóri
3414 – ferðaskrifstofuráðgjafi
5111 – flugfreyja
3143 – flugleiðsögumaður
3143 – flugmaður
1212 – gistihússtjóri (10-99 starfsm)
1211 - gistihússtjóri (100 starfsmenn+)
1315 – gistihússtjóri (5-9 starfsmenn)
8323 – hópferðabílstjóri
1212 – hótelsstjóri (10-99 starfsmenn)
1211 – hótelsstjóri (100+)
1315 – hótelsstjóri (5-9 starfsmenn)
9132 – kaffiselja
5113 – leiðsögumaður
8322- leigubílstjóri
4222 – móttökustjóri í gestamóttöku
5121 – ráðskona í matsal
5122 – smurbrauðsdama
5122 – smurbrauðsmaður
1315- veitingahússtjóri (5-9 starfsmenn)
1225 – veitinastjóri (10 eða fleiri starfsmenn)
5123 – veitingaþjónn
9151 – vikadrengur
9151 -vikastúlka
5123 – vínþjónn
5122 – yfirkokkur
1225 – yfirmatsveinn (10 eða fleiri starfsmenn)
5123 – yfirþjónn
1225 – yfirþjónn (10 eða fleiri starfsmenn)

(Hasgtofa Íslands, 1994).

VIÐAUKI IV