

Sigrún Kristín Magnúsdóttir

VILTU FÁ FRÆÐSLUSTJÓRA AÐ LÁNI?

Rekstur lítilla og meðalstórra fyrirtækja, eins og flest öll fyrirtæki í ferðaþjónustu á Íslandi eru, líður oft fyrir skort á markvissri fræðslu starfsfólks.

Vinumarkaður undirorpinn breytingum

Á vinnumarkaði sem einkennist af breytingum og óvissu, meðal annars í tengslum við nýja tækni, sem hefur áhrif á vinnuaðferðir og lausn verkefna, hafa fyrirtækin tvímælalaust þörf fyrir að efla hæfni starfsfólks. Fyrirtækin verða að hafa hæft starfsfólk sem getur brugðist við sjálfvirknivæðingu og gripið tækifæri sem felast í nýjum aðferðum til þess að auka afkastagetu, opna ný tækifæri til að draga úr kostnaði og hafa áhrif á samkeppnishæfni.



Kristín Njálisdóttir, framkvæmdastjóri Landsmenntar

Markviss fræðsla

Til þess að mæta þörf fyrir markvissa þjálfun á vinnustað hafa átta starfsmenntasjóðir sameinast um fjármögnun á verkefninu *Fræðslustjóri að láni*. Við heimsóttum Kristínu Njálisdóttur, framkvæmdastjóra Landsmenntar, sem er einn sjóðanna átta, til þess að forvitnast nánar um verkefnið. – Fræðslustjórinn vinnur ásamt stjórnendum að kerfisbundinni greiningu á fræðsluþörf starfsfólksins. Að greiningunni lokinni er gerð sérsniðin fræðsluáætlun og fyrirtækjum boðin aðstoð við að framfylgja henni. Flest fyrirtæki fylgja fræðsluáætluninni meðal annars vegna að hún byggir á upplýsingum frá starfsfólkinu, oft verður stýrihópurinn sem er myndaður í upphafi verkefnisins að fræðslunefnd fyrirtækjanna segir Kristín.

Árangur af kjarasamningsviðræðum

– Í kjarasamningsviðræðum í upphafi aldarinnar var ákveðið að stofna starfsmenntasjóði fyrir verkafólk. Þá urðu til Landsmennt fræðslusjóður Samtaka atvinnulífsins og 16 félaga verkafólks á landsbyggðinni og Starfsafli fræðslusjóður Samtaka atvinnulífsins og Eflingar stéttarfélags, Verkalýðsfélagsins Hlífar í Hafnarfirði og Verkalýðs- og sjómannafélags Keflavíkur og nágrennis. Markmiðið var að byggja upp menntun almennra starfsmanna fyrirtækja.

Í kjölfarið fylgdu aðrir sjóðir, en þeir átta sjóðir sem saman standa að verkefninu *Fræðslustjóri að láni* ná til um það bil 75% allra starfsmanna í einkageiranum. Í upphafi voru sjóðirnir Landsmennt og Starfsafli að hluta til fjármagnaðir af ríkissjóði en nú greiða atvinnurekendur 0,3 prósent af launum starfsmanna í sjóðina og sjóðirnir njóta ekki framлага úr ríkissjóði. Nú veitir ríkissjóður aðeins fjármagni til eins sjóðs, Sjómenntar, sem er fræðslusjóður sjómanna og starfar samkvæmt samkomulagi Samtaka atvinnulífsins og Samtaka fyrirtækja í sjávarútvegi við Sjómannasamband Íslands, segir Kristín.

Styrkir til einstaklinga og fyrirtækja

– Einstaklingar geta sótt um styrki til sí- og endurmenntunar sem og fyrirtæki til fræðslu og þjálfunar starfsfólks. Allir eiga að hafa tækifæri til þess að læra allt lífið. Á þann hátt geta fyrirtæki og samfélagið tryggt starfsafli með færni við hæfi. Í kjölfarið á stofnun sjóðanna var símenntunarmiðstöðvum um allt land einnig komið á laggirnar til þess að mæta þörfum fyrir endur- og símenntun, segir Kristín Njálisdóttir.

Opinberi geirinn var líka með

– Í opinbera geiranum var fræðslusetrið Starfsmennt stofnað en það býður opinberum starfsmönnum upp á starfstengda símenntun og veitir stofnunum heildstæða þjónustu á sviði starfsþróunar og mannauðsefningar með stuðningi frá fleiri starfsmenntasjóðum. Þáverandi framkvæmdastjóri hóf þegar samstarf við ráðgjafa, ferðaáðist um landið og bauð stofnunum ráðgjafa að láni. Með því markmiði að greina þarfir starfsfólks fyrir fræðslu, gera fræðsluáætlun og fylgja henni eftir. Segja má að verkefnið sem nú gengur undir nafninu Fræðslustjóri að láni sé sprottið þaðan, segir Kristín.

Símenntunarmiðstöðvarnar þróuðu aðferðafræði

– Símenntunarmiðstöðvarnar gátu boðið upp á námskeið og þjálfun. Starfsmenn þeirra sóttu sér þekkingu á samstarfi við fyrirtæki til annarra Norðurlanda. Fulltrúar nokkurra þeirra heimsóttu Danmörku til að sækja námskeið í markvissri þróun starfsfólks (da. strategisk udvikling af medarbejdere, SUM). Þegar heim var komið þýddu þeir og aðlöguðu efnið með stuðningi frá Landsmennt og Starfsafli, heldur Kristín áfram.

– Aðferðafræðin fékk íslenska heitið Markviss, segir Kristín og með henni hófu þeir að bjóða stjórnendum aðstoð við að greina fræðsluþarfir fyrirtækja og útbúa fræðsluáætlun til að mæta þeim. Væri þess óskað fengu fyrirtæki aðstoð við að fylgja áætluninni með viðeigandi námskeiðum fyrir starfsfólk.

Sameiginlegur vettvangur fyrir Fræðslustjóra að láni

– Landsmennt tók þátt í þróuninni frá upphafi, styrkti tilraunaverkefni í mörgum landshlutum. Fyrirtækin keyptu þjónustuna af símenntunarmiðstöðvunum og sóttu til þess styrki frá Landsmennt, sem í samstarfi við Starfsafli lagði grunn að frekari þróun verkefnisins. Árið 2009 fékk það endanlega nafngiftina Fræðslustjóri að láni. Á næstu árum gengu fleiri sjóðir í lið með Starfsafli og Landsmennt.

Áttin

Nú standa átta starfsmenntasjóðir að vefgáttinni www.attin.is til þess að einfalda umsóknarferlið og fjármögnun fræðslu í fyrirtækjum. Þessir sömu sjóðir mynda traustan grunn fyrir Fræðslustjóra að láni, segir Kristín. Á gáttinni má að auki finna lista yfir ráðgjafafyrirtæki og fræðslustofnanir sem eru með reynda og vel menntaða ráðgjafa og sjóðirnir eru í samstarfi við. Ráðgjafarnir hafa ólík sérsvið og nálganir en fylgja þó allir sömu verkefnalýsingunni.

Áþekk aðferðafræði

– Hvort sem um er að ræða ráðgjafa á listanum eða ráðgjafa frá símenntunarmiðstöðvunum þá beita þeir áþekkri aðferðafræði. Þeir greina þarfir starfsfólks fyrir fræðslu/þjálfun með ólíkum aðferðum, til dæmis með samtölum við stjórnendur, rýnihópum, greiningu á gögnum úr rekstri fyrirtækisins (þjónustukönnunum, kvörtunum og þess háttar) og leggja grunn að fræðsluáætlun sem er klæðskerasamuð fyrir viðkomandi fyrirtæki eða stofnun og aðlöguð rekstrinum, útskýrir Kristín.

Sveitarfélögin hafa verið sérstaklega virk

Sveitamennt er starfsmenntasjóður starfsfólks sveitarfélaga á landsbyggðinni og Kristín er jafnframt framkvæmdastjóri þess sjóðs. – Við erum í samstarfi við fleiri starfsmenntasjóði í opinbera geiranum um Fræðslustjóra að láni fyrir sveitarfélög. Sveitarfélögin hafa verið sérstaklega virk í þróun færni síns starfsfólks. Sveitamennt er sá sjóður sem flestir sækja í og er best nýttur af þeim sjóðum sem almennt verkafólk á aðild að. Sveitarfélögin skuldbundu sig snemma í kjarasamningum til þess að þróa símenntunaráætlanir. Þess vegna eru forsendur sí- og endurmenntunar betur þróaðar hjá sveitarfélögum heldur en í einkageiranum og hjá ríkinu staðfestir Kristín.



Kristján Jóhann Kristjánsson, hótélstjóri á Hótel Kletti

Bættur árangur með fræðslu

Snúum okkur aftur að ferðaþjónustunni. Á haustdögum 2019 stóð net NVL um menntun í og fyrir atvinnulífið fyrir málþingi um ávinning af menntun. Þar kynnti Kristján Jóhann Kristjánsson, hótélstjóri á Hótel Kletti, dæmi um virði þess að leggja grunn að öflugri fræðslumenningu á vinnustað. Kristján var fenginn til starfa við hótelið til þess að snúa við rekstri þess, starfsmannavelta var mikil, neikvæðar niðurstöður þjónustukannana og óánægt starfsfólk. Hann ákvað í samstarfi við

Hæfnisetur ferðapjónustunnar og Gerum betur að sækja um Fræðslustjóra að láni. Starfsmennta-sjóðirnir fjármögnuðu verkefnið og gerð var greining á fræðsluþörf starfsfólksins og fyrirtækisins og í kjölfarið var lögð upp fræðsluáætlun. Hótelið lagði út fyrir kostnaði við framkvæmd fræðslunnar, námskeiðin en fékk endurgreiðslu fyrir stærsta hluta kostnaðarins frá starfsmenntasjóðum. Í samstarfi við Gerum betur hrintu þeir í framkvæmd aðgerðum til þess að byggja upp faglegt umhverfi, þar sem hjálpssemi, samstarf, persónuleg ábyrgð, afslappað andrúmsloft og vinsemd voru höfð að leiðarljósi.

Breyting á árangursviðmiðum

Viðsnúningur varð á rekstrinum, starfsemin er árangursrík og hótelið nýtur virðingar bæði gesta og starfsfólks.

– Við unnum með starfsfólkinu. Það verður að þekkja til markmiða, geta axlað ábyrgð og finna að það er metið að verðleikum, sagði Kristján í kynningu sinni. Hann lagði fram útreikninga á miklum kostnaði við mikla (fyrrum) starfsmannaveltu. Með þátttöku starfsfólksins á ýmsum námskeiðum eins og um öryggismál, fyrstu hjálp, þjónustu og tungumálum, styrktist liðsheildin á vinnustaðnum og starfsánægjan eflidist samhliða. Það dró verulega úr starfsmannaveltu og hótelið varð að aðlaðandi vinnustað með áherslu á vilja og kraft til starfsþróunar. Ánægja viðskiptavina jókst að sama skapi. Skor á Booking.com hækkaði úr 7.9 í 8.3 á sex mánaða tímabili eftir að við lukum markvissri fræðslu.

Fyrir Hótel Klett hefur fjárfesting í færniþróun starfsfólksins borið ríkulegan árangur þar sem fagleg nálgun og hreyfiafl og þátttaka starfsfólksins er nýtt til fulls. Nánari umfjöllun er hægt að sjá á myndbandi með viðtali við Kristján á heimasíðu Hæfniseturs ferðapjónustunnar

<https://haefni.is/haefnisetrid/utgefid-efni/>.

Um höfundinn



Sigrún Kristín Magnúsdóttir er sérfræðingur hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins. Hún er ritstjóri Gáttar og sinnir verkefnum í Hæfnisetri ferðapjónustunnar. Hún hefur unnið við menntun og þjálfun í rúmlega þrjú áratugi, við stjórnun, kennslu og skipulagningu m.a. hjá Sambandi veitinga- og gistihúsa, við Hótel- og matvælskólann í MK, Listaháskóla Íslands.

Sigrún Kristín hefur BA-próf frá Háskóla Íslands í norsku, heimspeki og tónlistarfræðum, M.Sc.-próf í ferðapjónustustjórnsýslu frá University of Massachusetts og kennsluréttindi frá Kennaraháskóla Íslands.