

PORBJÖRG HALLDÓRSDÓTTIR OG JOANNA DOMINICZAK

ÞJÓNUSTA VIÐ FERÐAMENN

Þróun námsleiðarinnar *Færni í ferðabjónustu* hjá Mími-símenntun

Þorbjörg Halldórsdóttir



Joanna Dominiczak

Frá árinu 2008 hefur verið boðið upp á námsleiðina *Færni í ferðabjónustu* hjá Mími-símenntun og unnið hefur verið eftir námskrám Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins. Tvær námskrár hafa verið gefnar út, *Færni í ferðabjónustu I* sem gerir ráð fyrir 60 kennslustundum og *Færni í ferðabjónustu II* sem er lýsing á 100 kennslustunda námi. Námsleiðin var gerð fyrir starfsmenn í ferðabjónustu eða þá sem stefna að starfi í greininni. Um frekari tilurð og gerð námsins má lesa í inngangi námskránna.¹ Hjá Mími er boðið upp á 160 stunda nám sem byggt er á þessum tveimur námskrám. Námsleiðin heitir nú Þjónusta við ferðamenn.

Um það leyti sem námskránnar komu út varð hrun í íslensku efnahagslífi og miklar breytingar áttu sér stað á íslenskum vinnumarkaði. Áhrifin sem þetta hafði á símenntunarstöðvar eins og Mími-símenntun voru einkum þau að nám sem upprunalega var ætlað fólki í virkri atvinnuþáttöku þurfti nú að aðlaga fólki í atvinnuleit. Í fyrstu námsþróunum sem fóru af stað í *Færni í ferðabjónustu* hjá Mími var ungt fólk í atvinnuleit og námið þurfti almennt að miða við þarfir þess. Nú er hópurinn sem sækir í þetta nám fjölbreyttur og samanstendur af atvinnuleitendum svo og fólki sem vill skipta um starfsvettvang og sér tækifæri á vettvangi ferðabjónustunnar. Markmið einstaklinga innan hópsins eru

mismunandi. Sumir hafa hug á að koma á fót eigin fyrirtæki, aðrir sækjast eftir vinnu í þeirri flóru starfa sem ferðabjónustan býður upp á en þar má nefna störf á ferðaskrifstofum, upplýsingastofum, bílaleigum, hótelum, veitingastöðum, auk starfa á sviði afþreyingar.

Reynslan hjá Mími sýnir að einstaklingar í hópunum sem sækja þetta nám hafa mismunandi bakgrunn og reynslu bæði í menntun og starfi, (þjóðerni), tungumálakunnáttu o.s.frv. og því hefur það reynst áskorun að finna sameiginlegan flöt til að byggja námið á. Námskránnar bjóða upp á möguleika til aðlögunar mismunandi þarfa og ólíkra hópa.

Í upphafi var lögð mikil áhersla á að kenna almennar þjónustugreinar og vinnustaðamenningu en í námskránum eru margir námsþættir tengdir þessum þáttum. Margar endurtekningar eru í lýsingum þessara þátta. Til dæmis er talað um að kenna um helstu réttindi og skyldur starfsmanna og atvinnurekenda og samskipti á vinnustað í fjórum mismunandi námsþáttum: *Vinnustaðurinn*, *Verkferlar á vinnustað*, *Vinnusiðferði* og *hlutverk starfsmanns*, *Vinnubrögð* og *vinnuvernd*. Lýsingar í þjónustugreinunum eru oft mjög áþekkar enda eru a.m.k. fimm námsþættir beintengdir þjónustu í námsleiðinni. Þessar endurtekningar og áþekku lýsingar geta valdið því að kennslan verður einsleit og kennarar, sem eiga að byggja kennslu sína á viðri skilgreiningu og vita ekki hvað kennarinn á undan var að kenna, eru líklegir til að endurtaka það sem hann gerði ef ekki er búið að þrengja efnið og engin samvinna hefur átt sér stað.

Endurteknar ábendingar frá nemendum um sömu hlutina urðu til þess að ákveðið var að breyta áherslum í námsleiðinni hjá Mími. Bent var á of mikla endurtekningu og skort á kennslu um sérhæfða þjónustu við ferðamenn. Ljóst var að of margir kenndu sömu hlutina og það skorti ákveðna yfirsýn. Auðvitað er gott að hafa kennara sem eru á sérfræðingum á sínu sviði en í framhaldsfræðslu er lítið ráðrúm fyrir samvinnu kennara eða þróunarvinnu þeirra. Verkefnastjórar skipuleggja námið og halda utan um það. Þeir eru ekki sérfræðingar í ferðabjónustu og því nauðsynlegt að fagfólkið (kennararnir) eigi gott samstarf við þá.

Niðurstaðan var að þróa námsleiðina í samstarfi við

¹ Sjá t.d. á vef Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins <http://frae.is/namsskrar/faerni-i-ferdathjonustu-i/> og <http://frae.is/namsskrar/faerni-i-ferdathjonustu-ii/>

VIÐBÓT FRÁ KENNUMUM UM INNIHALD NÁMSINS:

Í námsleiðinni *Þjónusta við ferðamenn* kynnast nemendur helstu hugtökum í ferðaþjónustu og mikilvægi greinarnar fyrir þjóðarþíð. Rætt er um hver er ferðamaður og hver er ekki ferðamaður. Hvers vegna ferðast fólk og hvernig verður áfangastaður fyrir valinu. Nemendur fá innsýn í mismunandi tegundir ferðaþjónustu og hvaða markhópar koma til landsins á hverjum tíma. Fjallað er stuttlega um sögu ferðaþjónustu á Íslandi, umhverfismál og áhrif ferðamanna á umhverfið. Einnig um hvað skiptir máli til að áfangastaður dafni. Nemendur eru upplýstir um hvar nálgast má tölulegar upplýsingar um greinina, helstu opinberu stofnanir og mikilvægi þess að sækja um rétt leyfi hjá til þess bærum yfirvöldum áður en fyrirtæki í ferðaþjónustu eru stofnuð. Fjallað er um vinsælustu viðkomustaði ferðamanna í Reykjavík og nágrenni og helstu afþreyingarmöguleika á svæðinu. Farið er í vettvangsferðir til fyrirtækja í greininni svo nemendur kynnist fjölbreytileikanum í faginu og fá tækifæri til að ræða við fagfólk.

Þar sem námskeiðið er aðeins sex vikur er ljóst að ekki er hægt að fara djúpt í fagið sem slíkt. Lögð er áhersla á að þátttakendur öðlist nokkra yfirsýn yfir greinina og skilji að ferðaþjónusta snýst fyrst og fremst um þjónustu og upplifun gestanna, því er mikilvægt að nemendur geri sér grein fyrir mikilvægi þess að ferðamenn fái góða þjónustu og hlýlegt viðmót hvar sem þeir koma á ferðalagi sínu um landið.

Kristín Hrönn Þráinsdóttir

The English syllabus for the programme aims to first-and-foremost cover the basic vocabulary used in the most common types of employment within the most popular sectors of the hospitality industry, e.g. hotel receptions, bar and restaurant service, kitchens, various tourist services, etc. Students are then drilled in the appropriate use of this vocabulary by doing oral, writing and reading exercises.

A further aim is to incorporate into the English class what is being learned in other subjects in the programme, e.g. students are given the opportunity to practise communication skills by giving oral presentations in class that include PowerPoint, as well as applying the correct protocol when writing e-mails and answering queries either face-to-face or over the phone.

Students are encouraged to work independently and take the initiative, as well as learning the advantages of working as a member of a group.

Within the classroom students are encouraged to enquire about employment opportunities within the hospitality industry and helped with the preparation of a CV in English.

Neil MacMahon

nemendur og kennara, þ.e.a.s. að hlusta á raddir nemenda sem voru að mörgu leyti samhljóma og ræða við sérfræðingana um hvernig best væri að taka á málinu. Fækka þurfti kennurum námsleiðarinnar og minnka áherslu á almenna þjónustu. Rýnt var í námsskrána og skoðað hvar hægt væri að samþætta og breyta án þess að brjóta þær reglur sem gilda um námsskrár FA. Þá komu í ljós kostir námsskránna því opið orðalag gefur möguleika á sveigjanleika sem getur reynst nauðsynlegur þegar nemendahópurinn er svona fjölbreyttur. Til dæmis var ljóst að enskukennslunni var ábótavant og því var tímum í ensku fjölgað með því að kenna þjónustugreinarnar á ensku að hluta til. Umhverfistengd og sérhæfð ferðaþjónusta auk vettvangsferða í ferðaþjónustu-

tengd fyrirtæki hefur einnig fengið aukið vægi á kostnað kennslu í almennri þjónustu.

Námsskrárnar byggjast á þremur meginstoðum: Almennri færni, faglegri færni og sérsviðum ferðaþjónustunnar. Atvinnuleitendur hafa verið stærsti hluti nemendahópsins og sérsviðið afþreying hefur hentað til sérhæfingar og því verið þróað sérstaklega hjá Mími. Meðal nýjunga á vorönn 2012 var gerð ferilskrár og æfing í atvinnuviðtali við ferðaþjónustuaðila. Fenginn var aðili úr atvinnulífínu til að taka viðtal við nemendur. Þessi nýjung sló í gegn hjá nemendum eins og eftirfarandi umsögn frá nemanda sýnir glögg: „Ég hélt að mín ferilskrá væri fullkomin en hún benti mér á hluti sem ég gæti bætt. Gott að fá jafnóðum „feedback“ í við-

talínu. Svona viðtöl ættu að koma meira inn í menntakerfið.” (Umsögn nemanda frá vorönn 2012.)

Slík viðtöl bjóða upp á aukin tengsl námsins við atvinnulífið. Hugur stendur til að nýta framsagnarpáttinn betur til að undirbúa atvinnuviðtalið og ferilskrágerðina og auka þannig áherslu á bein tengsl við atvinnulífið. Almenn ánægja hefur komið fram í umsögnum nemenda um námið að undanförunum og það gefur okkur hjá Mími byr undir báða vængi varðandi frekari þróun námsins. Þess má geta að námsleiðin hefur verið aðlöguð og kennd Pólverjum við mikla ánægju nemenda. Til stendur einnig að bjóða innflytjendum af öðrum þjóðernum upp á að sækja þetta nám.

Þróun námsleiðarinnar þjónusta við ferðamenn hefur verið áhugavert ferli sem við hjá Mími höfum lært af. Hún sýnir mikilvægi þess að hlusta á raddir nemenda, nýta þann auð sem býr í sérfræðingunum (kennurunum) og þá möguleika sem sveigjanlegar námsskrár bjóða upp á. Einnig er verið að þróa námsmat í *þjónustu við ferðamenn* í náinni samvinnu við kennara. Nemendur vinna lokaverkefni og í því ferli eiga þeir að nýta allt sem þeir hafa lært í náminu. Því er nærtækast að vinna formlegt námsmat í tengslum við þetta lokaverkefni.

Ferðaðþjónusta er síbreytileg og vaxandi atvinnugrein á Íslandi og því ljóst að námið þarf að vera í sífelldri endurskoðun í takt við atvinnulífið. Það eru takmarkaðir möguleikar fyrir fólk að sækja námskeið eða komast í *stutt* nám í þessu fagi. Það koma jafnt nemendur með framhaldsskólapróf eða styttra nám að baki inn í þetta nám. Þó nokkrir hafa farið í ferðamálanám í kjölfar þessa námskeiðs. Það er metnaðarmál okkar hjá Mími að koma til móts við ólíkar þarfir og væntingar nemenda og auka möguleika þeirra á spennandi störfum í margbreytileika ferðageirans á Íslandi.

UM HÖFUNDANA

Þorbjörg Halldórsdóttir er með B.Ed.-gráðu frá Kennaraháskóla Íslands og M.Paed.-gráðu í íslensku frá Háskóla Íslands. Hún hefur starfað hjá Mími-símenntun frá árinu 2005 við verkefnastjórnun og íslenskukennslu.

Joanna Dominiczak er með B.A.-gráðu í íslensku fyrir erlenda stúdenta með kvikmyndafræði sem aukagrein frá Háskóla Íslands og er löggiltur skjalapýðandi. Hún hefur starfað hjá Mími-símenntun síðan árið 2007 við íslenskukennslu fyrir útlendinga og verkefnastjórnun.