

MARÍA GUÐMUNDSDÓTTIR OG SKÚLI THORODDSEN

## FÆRNI Í FERÐAÞJÓNUSTU NÝTT GRUNNNÁM Í FERÐAÞJÓNUSTU



María Guðmundsdóttir



Skúli Thoroddsen

Í kjölfar þarfagreiningar, sem Samtök ferðaþjónustunnar (SAF) höfðu forgöngu um að láta vinna á árinu 2005, hófst samstarf SAF og Starfsgreinasambandsins (SGS) um að skipuleggja og hrinda úr vör starfsmenntun í þágu atvinnugreinarinnar árið 2006. Þarfagreiningin var unnin af HRM Rannsóknnum og ráðgjöf í samstarfi við Starfsgreinaráð um náttúrunýtingu, Starfsafl, Landsmennt og Starfsmenntasjóð verslunar- og skrifstofufólks og með styrk frá Starfsmenntasjóði félagsmálaráðuneytisins og menntamálaráðuneyti. Það var mat bæði stjórnenda í ferðaþjónustu og starfsmanna að brýn þörf væri fyrir aukna menntun í greininni. Grunnmenntun er bágborin og óskipulögð en atvinnugreinin kallar á starfsnám, sérhæft nám, símenntun og alþjóðleg tengsl til að geta þróast faglega sem gæðaðþjónusta. Í því sambandi er mikilvægt að allir hagsmunaaðilar á sviði ferðaþjónustu leggja á eitt til að auka samkeppnishæfi greinarinnar og hæfni starfsmanna. Styrkja þarf grunnstöðir greinarinnar á sviði fræðslu og menntunar og á það ekki síst við um allan þann fjölda starfsmanna með litla formlega menntun á veitinga- og gistihúsum, í hvers konar ferðaþjónustu, s.s. afþreyingu, hjá bílaleigum, hópþífu og öðrum þjónustufyrirtækjum sem sinna ferðamönnum. Hlutfall þeirra sem minnsta formlega menntun hafa reyndist almennt vera mjög hátt eða 28–38% en þó mismunandi eftir störfum innan greinarinnar. Einna hæst reyndist hlutfallið á veitingastöðum eða 44%.

### BREITT SAMSTARF

Til þess að ná því markmiði að efla fræðslu og nám í ferðaþjónustu efndu SAF og SGS til sameiginlegrar umræðu með fræðsluáðilum vorið 2006 þar sem farið var í saumana á skýrslunni, grunnþarfir ferðaþjónustunnar til menntunar voru skilgreindar og þeim forgangsraðað eftir þörfum. Í framhaldi af þeirri umræðu ákváðu samtökin að taka frumkvæði að „námi í ferðaþjónustu“ sem yrði skipulagt með þeim hætti að það gæti tengst námsframboði í skyldum greinum ferðaþjónustunnar. Stofnaður var vinnuhópur um gerð nýrra námsskráa í samstarfi við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins sem ætlaðar eru þeim sem starfa eða stefna að starfi í greininni. Í hópnum áttu sæti, auk fulltrúa frá SAF og SGS og Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins, fulltrúar frá Símei og Mími, starfsmenntasjóðunum Starfsafl, Landsmennt og VR en allir þessir aðilar eru tengdir endurmenntun fólks á vinnumarkaði. Verkefnisstjórnin hófst síðan handa við samstarf að verkefninu „Færni í ferðaþjónustu“ og hannaði í fyrstu lotu nám, „þjónustugrunn“ fyrir fólk með litla formlega menntun sem starfar á veitinga- og gistihúsum og í hliðstæðri starfsemi innan ferðaþjónustunnar eða stefna að starfi í greininni. Mjög gott samstarf um innihald og vinnu við gerð námsskráanna hefur átt sér stað innan hópsins í samvinnu við bakland SAF og SGS úr atvinnulífinu.

### STYRKUR FRÁ LEONARDO – FYRIR-MYNDARVERKEFNI LEONARDO

Við hönnun námsins var gengið út frá þörfum greinarinnar og aðstæðum starfsfólks. Mikilvægt var að skoða hvernig aðrar þjóðir hefðu skipulagt nám fyrir þennan markhóp. Verkefnisstjórnin hlaut styrk frá mannaskiptaverkefni Leonardos og skipti með sér verkum þegar farið var í námsferðir til Finnlands og Svíþjóðar 2006 og hópnum var miðlað af reynslu og þekkingu í fullorðinsfræðslu innan fagsviðs ferðaþjónustunnar. Niðurstöður heimsóknarinnar komu sér mjög vel í námskrágerðinni en þátttakendur komu heim með nýjar hugmyndir og efni sem og sterkara tengslanet innan ferðaþjónustunnar í Evrópu. Á síðastliðnu ári var verkefnið valið *Fyrirmyndarverkefni Leonardos* en það hlaut viðurkenn-

ingu fyrir frumleika, stjórnun, árangur og niðurstöður verkefnisins.

## FÆRNI Í FERÐAÞJÓNUSTU I OG TILRAUNAKENNSLA

Vorið 2007 voru fyrstu námskeiðin prufukeyrð hjá Mími-símenntun í Reykjavík og hjá Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar en um var að ræða 3 x 20 kennslustundir fyrir ófag-lærða starfsmenn í ferðaþjónustu. Námið er m.a. kostað af fræðslusjóðum SGS og aðildarfélagi þess, Samtaka atvinnulífsins, Starfsafli og Landsmennt. Fræðslumiðstöð atvinnulífsins mat síðan námið, m.a. í samráði við þátttakendur, til að byggja áfram undirstöður að hagnýtu grunnnámi í ferðaþjónustunni. Jafnframt boðuðu SAF og SGS til fundar á Akureyri þar sem fram fór mat á verkefninu, helstu niðurstöðum tilraunakennslunnar og reynslu nemenda og vinnuveitenda af náminu.

## TVÆR NÝJAR NÁMSSKRÁR

Nú hafa tvær námsskrár *Færni í ferðaþjónustu I* og *II* litið dagsins ljós en námsskrárnar voru unnar í samstarfi við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins og voru gefnar út vorið 2007 og 2008. Fyrri námsskráin *Færni í ferðaþjónustu I* er 60 kennslustunda nám sem skipt er í þrjár 20 kennslustunda lotur en fyrsti hluti námsins hentar sem grunnnámskeið fyrir nýliða og sumarstarfsfólk. Áherslur í náminu eru á að efla persónulega, faglega og almenna færni starfsmanna, jákvætt viðhorf til eigin færni og starfsgreinarinnar, veita gæðaþjónustu og takast á við fjölbreytt úrlausnarefni í greininni. Að loknu námi er nemendum ætlað að hafa betri forsendur til að takast á við flóknari verkefni, vera sjálfstæðari í starfi og færari til að bera ábyrgð á eigin símenntun. Námið er metið til 5 eininga á framhaldsskólástigi. *Færni í ferðaþjónustu II* er sjálfstætt framhald fyrri námskrár, er 100 kennslustunda langt en þar af eru 40 kennslustundir vinnustaðatengdar og sérhæfðar eftir mismunandi greinum innan ferðaþjónustunnar. Seinni námsskráin er metin til 9 eininga á framhaldsskólástigi. Góður rómur hefur verið gerður að náminu en tæplega 200 manns hafa nú sótt námið hjá Mími-símenntun

og hjá símenntunarmiðstöðvum í kringum landið. SAF gangast árlega fyrir „Degi menntunar í ferðaþjónustu“ þar sem fram hefur farið kynning á námsskránum og starfsmennta-sjóðunum fyrir atvinnurekendur. Jafnframt hefur námið verið markaðssett, m.a. með heimsóknum til símenntunarmiðstöðva landsins, og fundað hefur verið með ferðaþjónustuaðilum á viðkomandi svæði.

## NÁMSEFNISGERÐ

Námsefni fyrir *Færni í ferðaþjónustu I* er nú tilbúið en til þess hlaust styrkur frá Starfsmenntaráði árið 2007 og jafnframt fékkst styrkur til námsefnisgerðar fyrir *Færni í ferðaþjónustu II* árið 2009. Samið var við Mími-símenntun um námsefnisgerð en námsefni vegna síðari námsskrárinnar er nú í undirbúningi. Mikilvægt er að hafa tilbúið námsefni til að tryggja sambærileg gæði námsefnis á landsvísi við kennsluna. Áhersla hefur verið lögð á nýjungar í kennslufræði í fullorðinsfræðslu við gerð námsefnis í ofangreindu námi. Áhersla hefur verið lögð á sveigjanleika í náminu, hægt er að fá námskeiðið kennt sérstaklega í einstökum fyrirtækjum og setja námið upp eftir hentugleikum hvað tímasetningar og lengd á hverri lotu varðar í samráði við viðkomandi fyrirtæki eða hóp fyrirtækja innan hvers svæðis.

## VÍSIR AÐ FAGNÁMI

SAF og SGS leggja áherslu á að hér sé um að ræða vísi að fagnámi í greininni sem einnig beri að kenna á framhaldsskólástigi með opnar leiðar að frekari sérhæfingu. SAF og SGS beita sér þess vegna nú fyrir frekari útfærslu þessa náms og að við framkvæmd þess verði hugað að fullorðinsfræðslu og leiðum til þess að meta raunfærni starfsfólks í ferðaþjónustunni sem hefur áhuga á því að ljúka skilgreindu námi á sviðinu.

## NÆSTU SKREF

Með breyttum framhaldsskólalögum bjóða margir framhaldsskólur upp á nám í ferðaþjónustu. Afar mikilvægt er að einingar nema í óformlegu námi skili sér alla leið inn í

framhaldsskólakerfið og að þeir lendi ekki í blindgötu vegna áframhaldandi náms. SAF, SGS og Starfsgreinaráð ferðapjónustugreina höfðu forgöngu um að haldið var málþing að Hótel Hamri fyrr á þessu ári um samstarf formlega og óformlega skólakerfisins. Í kjölfar þess hefur nú verið stofnaður faghópur en hlutverk hans er að vera sameiginlegur vettvangur atvinnulífs, formlega og óformlega skólakerfisins til að vinna að framgangi þeirra sem starfa í ferðapjónustu með áherslu á samspil þessara tveggja kerfa.

SGS og SAF beita sér þannig fyrir því að námið verði skilgreint sem starfsnám á framhaldsskólastigi og gefi náms- einingar og samtökin vilja ganga enn lengra. Þau leggja áherslu á að nám á ferðapjónustubraut framhaldsskóla verði skipulagt með þeim hætti að það geti tengst námsframboði í skyldum greinum ferðapjónustunnar eins og matvæla- og veitinganámi og verslunar- og skrifstofugreinanámi. Auka þarf tengsl og samhengi ferðapjónustubrautar við annað nám í ferðapjónustugreinum, bæði utan formlega skólakerfisins og innan þess, á framhaldsskólastigi og háskólastigi þannig að markmið námsins skili sér í betri gæðum og aukinni þjónustu, ef vel á að takast til, í einni framsæknustu atvinnugrein landsins. Þannig öðlist ferðapjónustan verðugan sjálfstæðan sess sem frumatvinnugrein í menntakerfinu þar sem hún er studd mismunandi faggreinum mismunandi þjónustu. Það er mál til komið og að því er unnið.

## AÐ LOKUM

Ferðapjónustan verður stöðugt mikilvægari atvinnugrein sem skapar þjóðarbúinu miklar gjaldeyrstekjur og því er mikilvægt að vel sé staðið að fræðslumálum sem er undirstaða fagmennsku í greininni. Harðnandi samkeppni milli þjóða um viðskiptavinum veldur því að nú sem fyrr skiptir góð grunn- og símenntun starfsfólks miklu máli því að aukin fræðsla skilar ánægðari viðskiptavinum, aukinni starfsánægju og færni og um leið arðsemi fyrirtækjanna.

## UM HÖFUNDANA

María er upplýsinga- og fræðslufulltrúi Samtaka ferðapjónustunnar, SAF.

Skúli er framkvæmdastjóri Starfsgreinasambands Íslands, SGS.