

Menningar- og viðskiptaráðuneytið

Sölvhólgötu 7

101 Reykjavík

Reykjavík, 12.03.2024

Efni: Umsögn Hæfniseturs ferðapjónustunnar (Fræðslumiðstöð atvinnulífsins) um drög að ferðamálstefnu og aðgerðaáætlun til 2030. Mál nr. S-63/2024.

[Hæfnisetur ferðapjónustunnar](#) fagnar tillögu um aðgerðaráætlun ferðapjónustunnar til 2030.

Verið er að skilgreina aðgerðir sem ætlað er að fylgja eftir áherslum ferðamálstefnu og þeim markmiðum sem þar koma fram. Ánægjulegt er að sjá áherslum fylgt eftir með tillögum að framkvæmdaaðilum og mögulegum samstarfsaðilum.

Hæfnisetrið starfar á forsendum ferðapjónustunnar við að efla hæfni og gæði í atvinnugreininni. Markhópur Hæfnisetursins eru stjórnendur og starfsfólk í minni og meðalstórum ferðapjónustufyrirtækjum. Unnið er samkvæmt [þjónustusamningi](#) við menningar- og viðskiptaráðuneytið og gildir samningurinn til loka árs 2024. Verkefnið er vistað hjá Fræðslumiðstöð atvinnulífsins.

Athugasemdir um einstaka liði:

A.3 Gagnafærni í ferðapjónustu

Áherlan í þessum lið er að koma á fót námskeiðum með áherslu á verðmætasköpun með notkun gagna sem safnað hefur verið með stafrænum hætti til að styðja við stafvæðingu innan atvinnugreinarinnar, þekkingaröflun og nýsköpun.

Hæfnisetur ferðapjónustunnar telur sig vera vænlegan framkvæmdaaðila aðgerðarinnar því Hæfnisetrið hefur víðtæka reynslu af verkefnum og greiningum sem stuðla að aukinni gagnafærni. Hæfnisetrið er þegar með verkefni í gangi sem styður við aðgerðina en það snýr að innleiðingu stafræns hæfnishjóls fyrir ferðapjónustufyrirtæki sem hefur það að markmiði að greina hæfni og stuðla að lausum til verðmætasköpunar með tillögum að viðbrögðum og / eða fræðslu.

Dæmi um framkvæmdaaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

A.4 Aukið samstarf stofnana um eflingu rannsókna á sviði ferðamála

Lagt er til að komið verður á formlegum samstarfsvettvang um eflingu og samhæfingu í gagnaöflun og rannsóknum á sviði ferðamála.

Hæfnisetrið vinnur að verkefnum sem skapa mikilvæg gögn fyrir ferðapjónustuna, t.d. varðandi hæfni fyrirtækja í notkun stafrænna lausna, í verkefninu Fræðsla til framtíðar, og fjölbreyttum

könnunum á fræðsluþörfum. Einnig er verið að þróa innra svæði inni á hæfni.is sem skapar gögn um notkun og viðfangsefni. Hæfnisetur ferðapjónustunnar telur sig, í ljósi reynslu og þekkingar sinnar, verðugan samstarfsaðila innan þessa formlega samstarfsvettvangs.

Dæmi um fleiri samstarfsaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

B.1 Aukin fjárfesting í nýsköpun í ferðapjónustu

Lagt er til að skipaður verði starfshópur um nýsköpun í ferðapjónustu.

Hæfnisetur ferðapjónustunnar getur stutt við starfshópinn við útfærslur á hvötum til smærri og meðalstórra ferðapjónustufyrirtækja til að fjárfesta í nýsköpun, tæknilausnum og vöruþróun. Markhópurinn sem Hæfnisetrið á hvað mest samstarf og samtal við eru lítil og smærri fyrirtæki sem telja um 80% fyrirtækja innan greinarinnar. Hæfnisetrið í samstarfi við hagaðila er að þróa verkfæri sem styðja við fræðslu og hvatningu til stafrænnar vegferðar.

Dæmi um fleiri samstarfsaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

C.1 Aukin áhersla á sanngildi og sérstöðu íslenskar menningar

Starfshópi verði falið að marka stefnu stjórnvalda og innleiða hvata til þess að auka áherslu á sanngildi (e. authenticity) og sérstöðu íslenskrar menningar í ferðapjónustu á Íslandi með það að markmiði að bæta upplifun innlendra og erlendra ferðamanna og auka samkeppnisforskot áfangastaðarins.

Hæfnisetur ferðapjónustunnar vinnur að því að efla hæfni og gæði í greininni meðal annars með því að þróa lausnir og stuðningsefni fyrir stjórnendur og starfsfólk í ferðapjónustu. Aukin hæfni og gæði skilar sér í bættri upplifun innlendra og erlendra ferðamanna. Hæfnisetur ferðapjónustunnar getur tekið þátt í starfi og stefnumótun sem samstarfsaðili og þróun lausna sem svara framkvæmdarákvæðum þar sem sanngildi og íslensk menning verður haft að leiðarljósi. Hæfnisetrið getur varpað ljósi á slíkar áherslur í gegnum miðlun með samstarfsaðilum til ferðapjónustufyrirtækja.

Dæmi um fleiri samstarfsaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

C.4 Ábyrgð umsjónaraðila áfangastaða

Unnið verður að greiningu á ábyrgð umsjónaraðila áfangastaða með tilliti til náttúruverndar, þjónustu, gæða og öryggis gesta og hvort þurfi að auka kröfur til umsjónaraðila til að efla þessa þætti.

Hæfnisetur ferðapjónustunnar hefur lagt áherslu á þjónustu, gæði og öryggi gesta meðal annars með könnunum og getur verið ráðgefandi samstarfsaðili í slíkri vinnu. Hæfnisetrið getur boðið upp á að stuðningsefni sem og verkferli sem umsjónaraðilar geta stuðst við í gegnum hæfni.is.

Dæmi um fleiri samstarfsaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

C.8 Samstarfsnet menningarferðapjónustu

Markmiðið með þessum lið er að auka samstarf og sóknarstyrk aðila í menningarferðapjónustu innan skilgreindra svæða og á landsvísu. Samstarfsnet menningarferðapjónustu verða sett á fót í hverjum landshluta, með það að markmiði að samstarfið stuðli að virkri þekkingarmiðlun, vörupróun og nýsköpun. Mótuð verði uppbyggingaráætlun menningarferðapjónustu á landsvísu.

Hæfnisetur ferðapjónustunnar getur stutt við myndun slíkra samstarfsneta til að stuðla að þekkingarmiðlun og aukinni fagmennsku. Samstarfsnet á landssvæðum er mikilvægur liður í þekkingaruppbyggingu og stækkuðu tengslaneti til að styrkja minni og meðalstór fyrirtæki til samkeppnishæfni. Þar sér Hæfnisetrið tækifæri í að koma á fót fræðslu og þjálfun fyrir stjórnendur. Hæfnisetrið hefur komið að því að mynda slíka klasa til að auka samtalið milli fyrirtækjanna, hlusta eftir þörfum, miðla aðferðum sem virka og tengja fyrirtækin við fræðsluaðila sem getur veitt þjálfun í því sem þörf er á, í þessu tilfelli tengt nýsköpun.

Dæmi um fleiri samstarfsaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

D.1 Þróun verkfærakistu til að meta þolmörk og bregðast við álagi á áfangastöðum ferðamanna

Starfshópur sem vinnur að því að útfæra verkfærakistu samsettri af samræmdum verkfærum og úrræðum sem gera umsjónaraðilum áfangastaða kleift að meta og bregðast tímanlega við of miklu álagi á áfangastöðum, og vinna þannig að sjálfbærri þróun áfangastaða.

Hæfnisetrið hefur áralanga reynslu í að þróa verkfæri og notendavænt aðgengi sem nýtast þörfum ferðapjónustufyrirtækja. Hæfnisetrið býr yfir verkfærum sem geta með einföldum hætti veitt aðgengi að starfrænum lausnum og stuðningsefni fyrir umsjónaraðila áfangastaða til að þeir geti útbúið eigin aðgerðaáætlanir og innleitt.

Dæmi um fleiri samstarfsaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

D.3 Fjölgun fyrirtækja með umhverfis- og/eða sjálfbærnivottanir

Lagt er til að sjálfbærnivegferð íslenskra fyrirtækja verði efld með aukinni upplýsingagjöf, fræðslu og hvatningu. Hæfnisetur ferðapjónustunnar telur sig vera vænlegan framkvæmdaaðila aðgerðarinnar til að efla sjálfbærnivegferð ferðapjónustunnar.

Hæfnisetrið mun bjóða upp á aðgengi að innri vef þar sem fyrirtæki fá aðgengi að sniðmátum sem einfalda þeim að gera og skrifa sitt eigið efni auk þess sem þau hafa aðgengi að dæmum um innihald og uppsetningu. Hæfnisetur ferðapjónustunnar er óháður aðili sem heldur úti vefnum haefni.is sem er vettvangur til fræðslumiðlunar og býður upp á efni sem eflir hæfni og gæði. Hæfnisetrið á í samtölum við ferðapjónustufyrirtæki og þar getur það hvatt til fjölgunar fyrirtækja með umhverfis- og/eða sjálfbærnivottanir.

Dæmi um framkvæmdaaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

D.4 Fræðsla og hvatning um sjálfbæra og nærandi ferðapjónustu

Aðgerðin felst í að búa til og gera aðgengilegt fræðsluefni um sjálfbæra og nærandi ferðapjónustu, sem nýtist fyrirtækjum í ferðapjónustu.

Hæfnisetur ferðapjónustunnar hefur síðan 2017 gengt því hlutverki að greina fræðsluþarfir og gera fræðsluefni aðgengilegt til ferðapjónustufyrirtækja og telur sig vera sterkan framkvæmdaaðila aðgerðarinnar. Hlutverk Hæfniseturs ferðapjónustunnar er að auka hæfni starfsfólks í ferðapjónustu til nýsköpunar, t.d. á sviði öryggis, heilsu, upplýsinga, sjálfbærni og stafrænna lausna. Hæfnisetrið hefur því mikla reynslu og þekkingu af því að þróa fræðsluefni fyrir smærri og meðalstór fyrirtæki innan ferðapjónustunnar og býður upp á fjölbreyttar leiðir til miðlunar einfaldrar framsetningar og skref fyrir skref innleiðingar.

Dæmi um framkvæmdaaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

E.6 Endurskoðun á gæða- og umhverfissvottun fyrir íslensk fyrirtæki

Lagt er til að starfshópur vinni greinagerð og tillögur til ráðherra um fyrirkomulag gæða- og umhverfissvottunar fyrir íslenska ferðapjónustu, m.a. með hliðsjón af þróun Vakans.

Hæfnisetur ferðapjónustunnar hefur það hlutverk að efla hæfni og gæði smærri og meðalstórra fyrirtækja innan ferðapjónustunnar. Framlag Hæfnisetursins væri raddir og þarfir þeirra fyrirtækja og hugmyndir að leiðum sem henta smærri og meðal stórum fyrirtækjum til að vottanir séu eftirsóknarverðar fyrir alla ferðapjónustuaðila. Hæfnisetrið hefur reynslu af því að einfalda framsetningu á efni Vakans í samstarfi við Ferðamálastofu, sjá [Nýliðapjálfun](#) á [hæfni.is](#).

Dæmi um fleiri samstarfsaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

E.7 Bætt öryggi ferðamanna

Þessi liður snýr að öryggi ferðamanna og að í þeim tilgangi verður stofnað til starfshóps til að greina öryggismál í ferðapjónustu, vinna að framgangi þeirra og tryggja samtal milli aðila.

Hæfnisetur ferðapjónustunnar getur stutt við slíkan starfshóp með þróun á stuðningsefni og verkfærum er varða öryggi ásamt því að miðla því út til ferðapjónustufyrirtækja í gegnum vefinn [hæfni.is](#) til að tryggja gæði. Hæfnisetrið getur eftt samtal innan greinarinnar í samstarfi við hagaðila til að stuðla að aukinni öryggismenningu innan ferðapjónustunnar.

Dæmi um fleiri samstarfsaðila: Hæfnisetur ferðapjónustunnar

F.h. Fræðslumiðstöðvar atvinnulífsins

Hildur Betty Kristjánsdóttir
Framkvæmdastjóri FA