

# Kompetanse



A photograph of a bar with shelves of liquor bottles. The bottles are arranged on three shelves, and the lighting is warm and focused on the bottles. The bottles are of various shapes and sizes, and some have labels. The background is dark, and the overall atmosphere is that of a well-stocked bar.

# 5

*Regjeringens mål er å styrke kompetansen i og kunnskapen om reiselivsnæringen.*

## **5.1 De ansatte – reiselivsnæringens viktigste ressurs**

Arbeidskraft er Norges viktigste ressurs og utgjør størstedelen av vår nasjonale formue. Regjeringens satsing på utdanning på alle nivåer er derfor avgjørende i et verdiskapingsperspektiv. Det er også viktig at regjeringen fortsatt lykkes i å legge til rette for mangfold i næringslivet og et inkluderende arbeidsliv. Norge har knapphet på arbeidskraft i mange bransjer, og arbeidsledigheten er nå på 2,5 prosent. Arbeidskraftens kompetanse er også viktig og bestemmes blant annet av kvaliteten på grunnskoleutdanningen.

Reiselivsnæringen preges av bedrifter med få ansatte hvor hver enkelt ansatt fyller mange funksjoner og utfører en rekke ulike oppgaver. Krav til tverrfaglighet står derfor sentralt. De ansattes kompetanse og holdninger preger de besøkendes totalopplevelse av Norge som reisemål og legger grunnlaget for verdiskapingen. Det er viktig å sikre at vi har nok kompetent arbeidskraft og relevant kunnskap for å tilfredsstille de reisendes behov. Skal bedriftene kunne utnytte potensialet som ligger i reiselivet, må den nasjonale kunnskapsbasen utvides og kompetansenivået i næringen heves.

De besøkende stiller stadig større krav til service og kunnskap. I takt med økt internasjonal konkurranse blir kompetansekravet mer og mer synlig. Samtidig har søker tallene til utdanninger rettet mot reiselivet gått ned de senere år. Særlig er dette merkbart innen fagopplæringsområdene. Mangelen på kvalifisert arbeidskraft kan true kvaliteten på reiselivsproduktet.

Utsiftingen blant ansatte i reiselivsnæringen er stor. Deler av reiselivet sliter med et rykte om dårlig arbeidsmiljø og lønnsforhold. I et stramt arbeidsmarked vil dette få betydning for hvorvidt reiselivsbedriftene klarer å tiltrekke seg dyktige, kreative og serviceinnstilte mennesker. Næringen er selv ansvarlig for å bidra til positiv omtale av og informere om sin virksomhet. Det offentlige har et ansvar for å bidra med et godt utdanningstilbud. Det er også viktig at utdanningsinstitusjonene og næringen samarbeider om å tilby relevant utdanning og praksis.

Reiselivsnæringen og den enkelte reiselivsbedrift er ansvarlig for å tilby gode lønns- og arbeidsforhold og skape en positiv og kreativ arbeidskultur. Regjeringen anser sosial dumping som uakseptabelt, og i mai 2006 presenterte regjeringen en handlingsplan mot sosial dumping.

## **5.2 Kompetanse i næringen**

Trender og utvikling i markedene påvirker reiselivets kompetansebehov og må reflekteres i utdanningstilbudet. Faglig råd for service og samferdsel består av representanter fra partene i arbeidslivet og representerer en viktig ressurs innen utdanningssystemet når det gjelder fag- og yrkesopplæringen. Organet gir råd til Kunnskapsdepartementet og Utdanningsdirektoratet innenfor blant annet reiselivsfaget. Et av målene er å sikre at utdanningstilbudet er i samsvar med behovene i reiselivet.

### **5.2.1 Videregående opplæring**

Det offentlige har ansvar for å tilby videregående opplæring av høy kvalitet og sikre tilstrekkelig ressurser til lærere, utstyr og lokaler. Næringen på sin side må sørge for tilstrekkelig kompetanse og ressurser til å drive opplæring i bedriftene. Videregående opplæring danner et godt grunnlag for en rekke fag og yrker innenfor ulike deler av reiselivet. Et fremtidig reiseliv må ha kompetente og kunnskapsrike medarbeidere innen

mange ulike områder. Språkferdigheter, kulturforståelse, kunnskap om natur- og kulturhistorie og bruk av IKT er bare noen av områdene hvor reiselivet har behov for kompetanse. Kunnskap om miljøvennlig drift og omgivelsene på stedet (kultur, kulturarv, natur og muligheter for friluftsliv) kan gi gjestene økt utbytte av oppholdet og bidra til miljøvennlig fremferd. Økt etterspørsel etter ekthet og nærhet til lokal kultur og natur krever dessuten kunnskap om og evne til formidling av de gode historiene.

Nye læreplaner for yrkesfagene i videregående opplæring (Kunnskapsløftet) dekker flere yrkesområder innen et moderne og konkurransedyktig reiseliv, som service og samferdsel, medier og kommunikasjon, naturbruk, restaurant- og matfag, idrettsfag, musikk, dans, drama, og design og håndverk. Utvikling av læreplaner for yrkesfagene i videregående opplæring foregår i samarbeid med arbeidslivets parter, og opplæringstilbud innen fylkeskommunen fastsettes i samråd med yrkesopplæringsnemnda og lokalt arbeids- og næringsliv. Opplæringstilbud som leder frem mot etterspurt kompetanse innen ulike næringslivsområder vil til en viss grad avhenge av fremtidige yrkesmuligheter i regionen eller nærområdet. Aktiviteter og virksomheter som inngår i det lokale reiselivstilbudet vil derfor kunne påvirke hvilke program som tilbys innen videregående opplæring i regionen. Det samme gjelder også til dels for studietilbud innen regionale høyskoler.

Utdanningsdirektoratet har utviklet en ny læreplan for det tidligere reiseservicefaget i videregående opplæring, som fra nå av vil hete reiselivsfaget og som gir fagbrev. Tilgang på læreplasser og en god dimensjonering av lære- og praksisplasser innen virksomheter som omfatter reiselivsrelaterte fagområder vil være en forutsetning for at ungdom som ønsker å ta yrkesrettet videregående opplæring rettet mot reiselivssektoren, skal få en best mulig fagutdanning. Utdanningsdirektoratet i samråd med Vegdirektoratet utarbeider også en ny læreplan for yrkessjåfør opplæring i videregående skole med vekt på blant annet kundebehandling og serviceinnstilling.

### **5.2.2 Høyere utdanning**

Norge har en godt utbygd struktur av universiteter og private og offentlige høyskoler som tilbyr studier innen en rekke områder som reiselivet har behov for. Infrastrukturen gir studiesøkende i alle deler av landet til-



Foto: Bjørn Sigurdson/Forbrukerrapporten-Scampix

gang til utdanning av høy kvalitet og skal sikre tilgang på velkvalifiserte arbeidstakere i næringsliv og offentlig virksomhet. Høyere utdanning innen økonomisk/administrative fag, språk, natur- og kulturminneforvaltning og mer spesialiserte utdanninger tilbyr viktig kompetanse for reiselivet. Eksempler på mer spesialiserte studier er gardsturisme, idretts- og fritidsvirksomhet, sightseeingvirksomhet og som trener innen ulike idretter. Studietilbudene varierer fra fylke til fylke. Der det ligger til rette for det, kan dimensjonering, valg og utvikling av studietilbudene bli utarbeidet i samarbeid med lokalt arbeids- og næringsliv og tilpasset lokale forhold. Det er viktig at reiselivsnæringen samarbeider tett med universiteter og høyskoler om å utvikle studieretningene og stille praksisplasser til rådighet.

Spesialiserte høgskolestudier innen reiselivsfag tilbys ved både private og offentlige høyskoler rundt om i landet. Studietilbudet strekker seg fra ett-årige studier til bachelor- og mastergradsstudier. Studiet i reiselivsfag omfatter blant annet språkstudier, ledelse, destinasjonsutvikling, internasjonal markedsføring, kultur og

samfunnsrelaterte fag, reiselivstrender, service og økonomi. Noen av studietilbudene omfatter utvekslings- og hospiteringsordninger med utdanningsinstitusjoner og reiselivsbedrifter i utlandet.

Markedsretting og tilpassing av høyere reiselivsutdanning og en generell styrking av markedsføringskompetansen rettet mot reiseliv og friluftsliv kan bidra til å styrke kompetansen i reiselivsnæringen. Det kan også være aktuelt å oppfordre aktuelle kurstilbydere om å utvikle kurs for kompetanseutvikling innen for eksempel miljø-, natur- og kulturbasert reiseliv, vertskapsfunksjonen, guideopplæring og miljøledelse.

En sterkere satsing på opplevelsesnæringene vil kreve større vektlegging av utdanningstilbud som gir kunnskap og kompetanse til verter og turguider som skal tilby kvalitetstilbud innen natur- og kulturopplevelser. Regjeringen er positiv til initiativ som kan føre til at det opprettes utdanningstilbud for guider og turledere innenfor arbeidsområdene naturaktiviteter, naturguiding og kulturguiding.

### 5.2.3 Kompetanseutvikling i reiselivsnæringen

Aktørene i reiselivet har ansvar for å sikre påfyll av kompetanse hos dem som allerede jobber innen næringen, herunder etterutdanning og kompetansetiltak. Det er også viktig å jobbe for å få til gode trainee-ordninger, gjerne som et samarbeid mellom flere reiselivsbedrifter.

Innovasjon Norge tilbyr en rekke bedriftsrettede kompetanseutviklingsprogrammer innenfor områder som internasjonalisering og bedrifts- og produktutvikling. Regjeringen oppfordrer reiselivsnæringen til å benytte seg av Innovasjon Norges generelle ordninger. Også andre private utdanningsinstitusjoner, stiftelser og institutter tilbyr kurs og kompetanseprogrammer som er relevante for reiselivsnæringen.

En undersøkelse i regi av Folk AS konkluderer med at reiselivsnæringen har særlig behov for kompetanseheving innen økonomi, personaladministrasjon og kommunikasjon. Innovasjon Norge har gjort en kartlegging av kompetansebehovet i reiselivsnæringen og av hva som finnes av ulike kompetansetilbud i dag. Kartleggingen viser at det mangler gode kompetansetilbud på områdene vertskap, opplevelsesproduksjon og distribusjon, salg og pakking.

Regjeringen vil igangsette kompetanseprogram på områdene vertskap, opplevelsesproduksjon og distribusjon, salg og pakking og videreutvikle og skreddersy strategi- og forretningsutviklingsprogrammet FRAM til reiselivsnæringen. E-læring kan være en aktuell læringsform. Det skal ikke utvikles kompetansetilbud innenfor tema der det allerede finnes gode nasjonale kompetanseprogrammer. Tilbudene skal være rettet mot bedrifter i reiselivsnæringen. For å øke tilgjengeligheten til kompetansetilbudene som tilbys reiselivsnæringen i dag, vil regjeringen opprette en database der tilgjengelige kompetansetilbud blir lagt inn.

Vegdirektoratet utarbeider i disse dager en ny læreplan for yrkessjåfør opplæring. Alle som fra høsten 2008 blir bussjåfører må gjennomgå en relativt omfattende opplæring der det legges vekt på kundebehandling, serviceinnstilling og sjåførenes personlige fremtreden og deres håndtering av kundegrupper med særlige behov, som barn, eldre, funksjonshemmede og utenlandske passasjerer/besøkende.



Det bygdebaserte reiselivet har behov for kompetanseutvikling. Deler av dette behovet kan dekkes av generelle tilbud rettet mot reiselivet, mens andre deler er mer spesifikke for det bygdebaserte reiselivet. Utviklingsprogrammet for grønt reiseliv i Innovasjon Norge har fire kjerneområder, hvorav det ene er kompetanseutvikling.

Innovasjon Norge har gjennom sin reiselivssatsing satt av 2,5 millioner kroner til kursvirksomhet for å fremme tilbudet av lokal mat. Ulike faglige miljøer, som Norsk Sjømatsenter i Bergen, Gastronomisk Institutt og Arktisk



Foto: Willy Haraldsen/Scarpix Norway

Meny, har kurs for matmiljøer langs kysten hvor det fokuseres på å få frem det beste i de norske råvarene gjennom samarbeid mellom leverandører og spisesteder.

Omtrent 70 prosent av de sysselsatte i reiselivsnæringen er kvinner. Likevel er kvinner relativt dårlig representert i ledende posisjoner og blant nye bedriftsetablerere. Regjeringen har innført en rekke virkemidler for å styrke kvinners posisjon i næringslivet. Regjeringen ønsker å bidra til flere kvinner i ledende stillinger også i reiselivet og vil derfor se på om enkelte kvinnesatsinger i Innovasjon Norge kan tilpasses bedre til denne næringen.

### OPTIMA

OPTIMA-prosjektene har som formål å opparbeide faktabasert kunnskap om våre viktigste markeder, med tanke på å styrke Norges posisjon som reisemål. Avgjørende for vekst i norsk reiseliv er opparbeidelse av objektiv og faktabasert kunnskap om hvilke produkter som vil være bærende i årene som kommer, samt en bedre forståelse av hvilke målgrupper som bør bearbeides aktivt. OPTIMA er et verktøy som gjør det mulig å utvikle slagkraftige kommunikasjonsløsninger, samtidig som det er et godt verktøy for markedsorientert produktutvikling. Det er viktig at denne informasjonen tilflyter enkeltaktørene i reiselivsnæringen og slik danner et grunnlag for økt innovasjon og verdiskaping.

Regjeringen foreslår at selvstendig næringsdrivende gis rett til svangerskaps- og foreldrepenger på lik linje med øvrige arbeidstakere. Dette vil være en fordel for selvstendig næringsdrivende også innen reiseliv.

### 5.3 Kunnskap og informasjon om reiselivsnæringen

Innovasjon Norge gjør et omfattende arbeid innen markeds- og omverdensanalyse, både for å sikre mer effektiv bruk av markedsføringsressurser (se også kapitlet om markedsføring og profilering) og for å være en god rådgiver for norske reiselivsaktører i spørsmål om markedsbearbeiding og produktutvikling. Inngående kunnskap om etterspørselsforhold, trender og konkurranseforhold, preferansene til ulike målgrupper og potensialet for norske produktkonsepter er nødvendig. I tillegg kreves det god kontakt med analyseavdelingene i andre lands turistorganisasjoner, for på den måten å kunne utveksle oppdatert og aktuell informasjon landene imellom. Innovasjon Norge er i dag medlem av European Travel Commission (ETC) og deltar aktivt på samlinger for markedsanalytikere i regi av denne og andre organisasjoner. Regjeringen mener det bør etableres en felles database med relevant markedsdata og vil be Innovasjon Norge utvikle en portal for publisering av markedsdata, analyser og trender innen reiselivsnæringen slik at reiselivsaktørene lettere kan nyttiggjøre seg av den markeds-kunnskapen Innovasjon Norge opparbeider seg.



Foto: Marte Kopperud/Innovation Norway

Regjeringen vil igangsette en utredning for å bedre statistikkgrunnlaget for reiselivsnæringen i Norge. Utredningen skal blant se på sysselsetting, sammensetningen av næringen, omsetning, verdiskaping og ringvirkninger av reiselivet.

Regjeringen vil melde Norge inn i FN's turistorganisasjon (World Tourism Organization, UNWTO) for blant annet å gi Innovasjon Norge, norske forskningsinstitusjoner og andre interesserte tilgang til den statistikken og det kompetansegrunnlaget som organisasjonen besitter. I tillegg vil vi delta i OECDs arbeid med reiseliv.

Regjeringen har innført et forskningsprogram som skal bidra til bedre kunnskapsgrunnlag om reiselivsnæringen. Forskningsprogrammet vil gå over fire år med en årlig budsjetttramme på fire millioner kroner, totalt 16 millioner kroner (se også omtale i kapitlet om et bærekraftig reiseliv). Programmet skal fokusere på tre områder: Oppdatert og relevant reiselivsstatistikk, tilrettelegging for destinasjons- og bedriftsutvikling og bærekraftig reiseliv.

Areal-programmet i regi av Norges forskningsråd skal gi ny kunnskap som kan bidra til næringsutvikling basert på bærekraftig bruk av norske areal- og naturressurser. Programmet omfatter blant annet naturbasert reiseliv og næringsutvikling knyttet til vernede områder. Det ble i 2006 satt av 19 millioner kroner til programmet.

#### 5.4 Tiltak

- Regjeringen er opptatt av å øke kunnskapsgrunnlaget om reiseliv og viderefører forskningsprogrammet for reiseliv i Norges forskningsråd. Det settes av totalt 16 millioner kroner til dette, fordelt over fire år.
- Regjeringen viderefører, gjennom Utviklingsprogram for grønt reiseliv i Innovasjon Norge, arbeidet med kompetanseutvikling i bygdebasert reiseliv. Det gjøres en behovskartlegging som grunnlag for å utvikle et modulbasert kompetanseprogram for grønt reiseliv.

### **Senter for geoturisme og bærekraftig reisemål**

Senter for geoturisme og bærekraftig reiseliv åpnet våren 2007 i Sogndal. Forskningscenteret skal styrke kunnskapen om mer aktiv bruk av natur- og kulturressurser som grunnlag for økt verdiskaping i norsk reiseliv. Senteret skal understøtte nasjonale mål for reiselivsutvikling og klimamål.

- Regjeringen ønsker å bidra til god forretningsdrift i reiselivet og videreutvikler og tilpasser strategi- og forretningsutviklingsprogrammet FRAM bedre til reiselivsnæringen.
  - Regjeringen iverksetter ny læreplan for yrkessjåførfaget og ny læreplan for et nytt programfag for reiseliv innen utdanningsprogram for studiespesialisering skoleåret 2008/2009 og vil også motivere til økt rekruttering til videregående opplæring rettet mot reiselivet.
  - Regjeringen vil vurdere behovet for å støtte etablering av nye videreutdanningstilbud innen reiselivsfag i fagskolen.
  - Regjeringen ønsker å bedre statistikkgrunnlaget for reiselivsnæringen i Norge og igangsetter en utredning for å se nærmere på dette.
  - Regjeringen ønsker å sette fokus på helhetlige produkter av høy kvalitet og vil igangsette kompetanseprogram på områdene vertskap, opplevelsesproduksjon og distribusjon, salg og pakking. E-læring kan være en aktuell læringsform.
  - Regjeringen vil opprette en database der tilgjengelige kompetansetilbud for reiselivsnæringen blir lagt inn.
  - Regjeringen ønsker at reiselivsaktørene lettere kan nyttiggjøre seg av den markedskunnskapen Innovasjon Norge opparbeider seg og vil utvikle en portal for publisering av markedsdata, analyser og trender innen reiselivsnæringen.
- Regjeringen vil melde Norge inn i FNs turistorganisasjon (World Tourism Organization, UNWTO).
  - Regjeringen ønsker å bidra til flere kvinner i ledende stillinger i reiselivet og vil se på om enkelte kvinnesatsinger i Innovasjon Norge kan tilpasses bedre til denne næringen.