

# **MENNTUN OG STARFSUNDIRBÚNINGUR LEIÐSÖGUMANNA Á ÍSLANDI**

## **GREINARGERÐ STARFSHÓPS**



**Leiðsögn – félag leiðsögumanna**

**2018**

### **Efnisyfirlit**

	<b>Bls.</b>
<b>Formáli</b>	<b>3</b>
<b>I. Verkefni og vinna starfshópsins</b>	<b>4</b>

<b>II. Staðalinn ÍST EN 15565:2008, efni og áherslur</b>	<b>10</b>
<b>III. Gagnaöflun</b>	<b>13</b>
<b>IV. Viðmiðunarreglur um nám leiðsögumanna</b>	<b>20</b>
<b>V. Mat og flokkun á námi í leiðsögn á Íslandi</b>	<b>27</b>
<b>VI. Raunfærnimat</b>	<b>29</b>
<b>VII. Samantekt, umræðuefni og ályktanir</b>	<b>31</b>

## Formáli

Á aðalfundi Leiðsagnar - félags leiðsögumanna vorið 2017, var ályktað að fela stjórn félagsins að skipa starfshóp til að semja leiðbeinandi reglur um tímaramma og meginefni fyrir menntun leiðsögumanna á Íslandi og annarra starfsmanna í ferðaþjónustu sem eru félagar í Leiðsögn. Starfshópnum var einnig ætlað að setja fram lýsingu á námsmarkmiðum sem byggðu á sjónarmiðum sem sett voru fram í sérstakri ályktun sem lögð var fram á aðalfundinum, ásamt minnisblaði, og fjallaði um menntun og starfsundirbúning leiðsögumanna og annarra félagsmanna (sjá *fylgiskjal 1*). Tillögurnar skyldu samræmast og uppfylla viðmiðanir staðals *ÍST EN 15565:2008* (oft nefndur Evrópustaðall) og taka einnig til þess hvernig staðið verði að staðfestingu á því að námsframboð stofnana sem kenna leiðsögn ferðamanna uppfylli staðalinn. Þá áttu tillögurnar að líta til þess hvernig raunfærnimati og mati á öðru námi sem nýtist í starfi leiðsögumanna verði háttað.

Starfshópurinn var skipaður með sérstöku erindisbréfi í júlí 2017. Hann skipuðu:

Tryggvi Jakobsson landfræðingur, formaður, skipaður af Leiðsögn.

Hlíf Ingibjörnsdóttir ferðamálafræðingur og leiðsögumaður, skipuð af Leiðsögn.

Magnús Jónsson veðurfræðingur, skipaður af Leiðsögn.

María Guðmundsdóttir fræðslustjóri, tilnefnd af Samtökum ferðaþjónustunnar.

Snorri Valsson sérfræðingur hjá Vakanum, tilnefndur af Ferðamálastofu.

Tryggvi, Hlíf og Magnús hafa sótt nám hjá Endurmenntun HÍ, Leiðsöguskólanum og Ferðamálastofu Íslands. María og Snorri eru fyrrverandi leiðsögumenn.

## I. Verkefni og vinna starfshópsins

Samkvæmt erindisbréfinu voru starfshópnum falin þau verkefni sem í framangreindri ályktun og minnisblaði er fjallað um, en þó einkum eftirtalin atriði:

1. Að semja leiðbeinandi viðmiðunarreglur um menntun leiðsögumanna sem samræmast staðlinum *ÍST EN 15565:2008*. Viðmiðunarreglurnar verði rammi fyrir námstíma, skilgreiningu námsefnis og afmörkun fræðsluviða. Þeim fylgi námsmarkmið, þ.e. þær hæfnikröfur sem nemendur þurfa að uppfylla að námi loknu.
  - a. Viðmiðunareglurnar endurspegli íslenskar aðstæður og þær kröfur sem leiðsögn ferðamanna á Íslandi gerir til leiðsögumanna. Er þar í senn átt við sérkenni og fjölbreytni íslenskrar náttúru, sögu landsins, tungu og menningararfs.
  - b. Viðmiðunarreglurnar taki tillit til fjölbreyttra verkefna við leiðsögn ferðamanna hér á landi og verði sveigjanlegar m.t.t. þess. Þær taki því með mismunandi hætti hvað námstíma, efni og kröfur varðar, til mismunandi tegunda leiðsagnar svo sem almennrar leiðsagnar, gönguleiðsagnar, fjallaleiðsagnar, svæðisleiðsagnar o.s.frv.
  - c. Viðmiðunarreglurnar taki einnig til starfsundirbúnings annarra félagsmanna Leiðsagnar svo sem fararstjóra og hópstjóra.
2. Að gera tillögur um hvernig eigi að leggja mat á þá menntun sem nýtist í leiðsögn sem aflað hefur verið í öðrum skólum en leiðsöguskólum, til uppfyllingar á viðmiðunarreglunum.
3. Að gera tillögur um hvernig eigi að leggja mat á starfsreynslu þannig að viðmiðunarreglurnar séu uppfylltar (raunfærnimat).
4. Að gera tillögur um hvernig, að settum slíkum viðmiðunarreglum, skuli leggja mat á það nám í leiðsögn sem í boði er hverju sinni og staðfesta, eftir því sem óskað er, að það uppfylli þær kröfur sem fyrirnefndar reglur gera.

Þá var bent á að hópurinn skyldi hafa til hliðsjónar skipulag náms í leiðsögn hér á landi, innihald námskrár og námslýsinga, ásamt námsframboði þeirra skóla sem hafa leiðsögunám í boði. Einnig skyldi hópurinn kynna sér námsskipulag í öðrum löndum sem byggja á framangreindum staðli.

Alls hefur starfshópurinn setið 14 fundi, auk ýmissa starfa milli funda. Í upphafi starfsins átti hópurinn fund með Indriða H. Þorlákssyni formanni Leiðsagnar, sem fylgdi eftir áherslum í erindisbréfi hópsins. Indriði beindi því sérstaklega til hópsins að leita leiða til að draga úr þeim núningi sem ríkt hefur í samskiptum milli einstakra skóla og félagsins. Sömuleiðis að væntanlegur leiðbeinandi viðmiðunarrammi um menntun og starfsundirbúning leiðsögumanna eigi að geta komið að gagni við skipulag náms, í starfi stéttarfélags leiðsögumanna og sem liður í auknu gæðastarfi í ferðaþjónustu.

Ákveðið var í upphafi starfsins að boða fulltrúa þeirra menntastofnana sem að leiðsögunámi koma til fundar við hópinn og var þeim öllum sent bréf þar að lútandi (*sjá fylgiskjal 2*). Í nóvembermánuði 2017 hittu starfshópurinn síðan fulltrúa þeirra menntastofnana sem boðaðir voru og var fyrst tekið á móti

fulltrúum Endurmenntunar Háskóla Íslands (EHÍ), þeim Huldu Mjöll Hauksdóttur verkefnastjóra, Guðmundi Björnssyni kennslustjóra og Elínu Júlíönu Sveinsdóttur náms- og starfsráðgjafa. Í máli gestanna kom meðal annars fram að við endurskoðun á námsvísi leiðsögunámsins á síðasta ári hafi mjög verið horft til Evrópustaðalsins og m.a. hafi námsmat verið endurskoðað og minni áhersla lögð á hópavinnu en meiri á ábyrgð einstaklingsins í náminu. Gert er ráð fyrir að unnt sé að halda áfram námi á háskólastigi í ferðamálafræði og fleiri greinum og geta namar þannig leitað sérhæfingar. Leiðsögunámið er 60 eininga nám (ECTS) á grunnstigi háskóla og er kennt á tímabilinu september til loka maí. Námsvísir leiðsögunámsins er aðgengilegur á vef EHÍ.

Nokkur umræða varð um þá staðreynd að námið telst ekki lánshæft hjá Lánasjóði íslenskra námsmanna (LÍN), þrátt fyrir að t.a.m. nám í ævintýraferðamennsku hjá Keili og diplómanám við Háskólann á Hólum sé það. Þetta skapar vandamál, enda námið dýrt og þykir þessi mismunun skjóta skökku við. Gæðamat námsins kemur að stórum hluta frá kennurum Háskóla Íslands sem að leiðsögunáminu koma, m.a. kennurum í ferðamálafræði sem fylgjast grannt með starfinu. Þá er starfandi fagráð leiðsögunámsins sem m.a. kemur að vali umsækjenda inn í námið. Einnig var rætt um mikilvægi þess að betur yrði hugað að endurmenntunarnámskeiðum með sérhæfingu fyrir leiðsögumenn og nýjum áherslum í leiðsögn. Jafnframt var minnst á mikilvægi þess að raunfærnimeta þá sem hafa starfað í greininni, fá reynslu þeirra metna og gera þeim mögulegt að bæta við sig því sem á vantar með námi. Auka eigi sveigjanleika og opna námið fyrir þeim sem hafa starfað lengi í greininni en þurfa að bæta við sig námi.

Næst hitti starfshópurinn fulltrúa leiðsögunáms í ævintýraferðamennsku á vegum Íþróttakademíu Keilis og *Thompson Rivers* háskólans í Kanada (TRU), þá Arnar Hafsteinsson forstöðumann og Gabriel Coté-Valiquette, verkefnastjóra námsins. Í Kanada er um tveggja ára nám að ræða, en námið hér er 60 ECTS einingar eins og námið í EHÍ og er kennslutíminn átta mánuðir. Alls hafa um 70 nemendur útskrifast á þeim fimm árum sem námið hefur staðið til boða. Nemendur útskrifast með alþjóðlega viðurkennt skírteini í ævintýraferðamennsku (*Adventure Sport Certificate*). Kennarar koma bæði frá Íslandi og erlendis frá, en námið fer allt fram á ensku. Námið byggir að miklu leyti á vettvangsnámi í náttúrunni ásamt þéttri dagskrá í bóklegum fögum. Allar einingar námsins eru matshæfar í framhaldsnám innan TRU á sviði ævintýraferðamennsku. Námið er lánshæft hjá LÍN. Nemendur sem hyggja á áframhaldandi nám í ævintýraferðamennsku innan TRU geta farið beint í framhaldsnám til BS gráðu í *Adventure Tourism Management*.

Á þriðja fund hópsins með skólunum kom Friðjón Sæmundsson skólastjóri Ferðamálaskóla Íslands. Í Ferðamálaskólanum er í boði annars vegar leiðsögunám þar sem eru veturinn 2017–2018 um 35 nemendur og svo nám í fararstjórn erlendis, sem skipulagt er í samstarfi við ferðaskrifstofur, þar sem nemendur eru rúmlega 20. Leiðsögunámið er vetrarlangt, frá byrjun október og fram í maí, þrjú kvöld alls 12 klst. á viku. Helstu námsgreinar eru:

Helstu viðkomustaðir ferðamanna í máli og myndum	Fuglar og flóra Íslands
Saga landsins	Dýralíf og sjávarspendýr
Framsaga, raddbeiting, tjáning og framkoma	Veiðiár og vötn
Ferðmálafræði	Íslenski hesturinn
Handbókanotkun	Ábyrgð leiðsögumanna
Veðurfræði – Norðurljósin	Bókmenntasaga - Listasaga
Skipulag og lagasetning í ferðaþjónustu	Menningartengd ferðaþjónusta
Þjóðhagsleg þýðing ferðaþjónustu	Mannleg samskipti, samskiptatækni
Fiskveiðar og vistkerfi sjávar	Afþreyingarferðir
Íslenska efnahagskerfið	Áfallahjálp
Skyndihjálp, skipulag á slysstað	Samstarf leiðsögumanns og bílstjóra
Jarðfræði, jarðsaga, flekaskil og steindir	

Einnig vinna nemendur ritgerðaefni og verkefnið „Sveitin mín“ sem er kynning og fyrirlestur nemenda á uppáhalds staðnum sínum. Einu sinni í mánuði er farið í dagslanga skoðunarferð m.a. til Þingvalla, um Borgarfjörð, miðbæ Reykjavíkur, Reykjanes, Gullna hringinn og Suðurland. Hringferð um landið er farin að vori þar sem nemendur fá að spreyta sig í leiðsögn. Engin sérstök tungumálakennsla fer fram við skólann en nemendum gefst kostur á að taka munnlegt stöðupróf í lok vetrar á því tungumáli/tungumálum sem þeir velja sér.

Þessu næst kom á fund starfshópsins Kristín Hrönn Þráinsdóttir, fagstjóri leiðsögunáms við Leiðsöguskólann í Kópavogi. Í máli hennar kom fram að inntak námsins hefur verið borið saman við efni Evrópustaðalsins og fullyrti Kristín Hrönn að nánast ekkert vantaði upp á að ákvæði hans væru uppfyllt í náminu. Náms tíminn er eitt skólaár, hefst í lok ágúst og lýkur í lok maí. Kennt er þrjú kvöld í viku. Um helgar eru vettvangs- og æfingaferðir. Umsækjendur þurfa að vera orðnir 21 árs. Þeir þurfa að hafa stúdentspróf eða sambærilegt nám að baki ásamt því að hafa mjög gott vald á einu erlendu tungumáli, auk íslensku sem þeir þurfa að standast munnlegt inntökupróf í.

Kenndar eru 16 stundir á viku, þar af tvær í valtungumáli, en nemendur flytja allt að tvo pistla á viku á sínu tungumáli. Kjarnagreinar eru:

Atvinnuvegir	Leiðsögutækni - samskipti
Bókmenntir og listir	Íslandssaga
Dýralíf	Skyndihjálp
Ferðaþjónusta	Tungumálanotkun
Gróður-náttúruvernd	Vettvangsnám
Íslenska samfélagið	
Jarðfræði	

Eftir áramót tekur síðan við val um þrjár mismunandi námsleiðir: Almenna leiðsögn, gönguleiðsögn eða afþreyingarleiðsögn. Veturinn 2017–2018 eru um 60 nemendur í fullu námi og er meirihlutinn í almennri leiðsögn. Unnið er að gerð nýrrar námskrár sem send verður menntamálaráðuneyti til staðfestingar, en Kristín kvaðst vilja bíða með að ljúka þeirri vinnu þar til niðurstöður starfshópsins og hæfnigreiningar á störfum leiðsögumanna á vegum Símenntunarmiðstöðvar Eyjafjarðar liggja fyrir. Hún benti enn fremur á að komið hafi fyrir að ekki hafi verið staðið við vilyrði atvinnurekenda um leyfi frá störfum hjá nemendum sem eru að störfum við leiðsögn. Var rætt um þörf á gerð þríhliða samkomulags í þessum

tilvikum (nemanda, skóla og atvinnurekanda). Að lokum var rætt um þörf á raunfærnimati og mögulega aðkomu skólans að því.

Næsti fundur starfshópsins var fjarfundur þar sem leitast var eftir að ná til stofnana víðsvegar um landið sem annast leiðsögu- og ferðamálanám. Eftirtaldir tóku þátt: Sólveig Bessa Magnúsdóttir Fræðslumiðstöð Vestfjarða, Hulda Guðnadóttir Austurbrú, Bryndís Þráinsdóttir Farskólanum á Norðurlandi vestra, Guðjónína Sæmundsdóttir og Særún Magnúsdóttir Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum og þær Laufey Haraldsdóttir og Anna Vilborg Einarsdóttir frá Háskólanum á Hólum. Elín Margrét Hallgrímsdóttir Háskólanum á Akureyri átti ekki kost á að vera með en vildi nefna að líkast til verði teknir þar inn namar í leiðsögunám haustið 2018 og að skólinn sé mjög opinn fyrir samstarfi. Í máli gesta kom þetta helst fram:

Laufey Haraldsdóttir og Anna Vilborg Einarsdóttir á Hólum: Skólinn býður ekki upp á eiginlegt leiðsögunám þó ýmsir námsþættir í BS námi í ferðamálafræði eigi þar ágætlega við, m.a. námskeiðið Fagmennska í leiðsögn. BS námið veitir landvarðaréttindi hjá Umhverfisstofnun, en ekki er um neitt tungumálanám að ræða sem þyrfti að bæta úr ef útskrifa ætti leiðsögumenn frá skólanum. Verið er að kanna möguleika á að bæta þar úr. Gefnar hafa verið út handbækur á vegum skólans um hestaleiðsögn og afþreyingu á sjó og vatni, auk þess sem menntaðir leiðsögumenn eru í röðum kennara skólans.

Bryndís Þráinsdóttir, Farskólanum á Norðurlandi vestra: Skólinn er fyrst og fremst símenntunarmiðstöð fyrir landshlutann. Farskólinn útskrifaði svæðisleiðsögumenn í desember 2017, alls níu nemendur sem hófu nám í janúar. Námið er skipulagt í samstarfi við Leiðsöguskólann í Kópavogi. Miðstöðin hefur einnig skipulagt ýmis þjónustunámskeið af öðrum toga fyrir ferðaþjónustuna.

Sólveig Bessa Magnúsdóttir, Fræðslumiðstöð Vestfjarða: Starfið er svipað og á Norðurlandi vestra. Þjóða nú upp á svæðisleiðsögunám í fjórða sinn í samstarfi við MK. Luku alls 19 nemendur náminu í desember 2017. Kennst er sem nemur fyrstu önn skólans í Kópavogi (17 ein) plús 6 einingar í svæðisleiðsögn, alls 23 einingar. Námið er þrjár annir, kennt í helgarlotum og á Skype. Námið reynist dýrt og erfitt er að halda því úti nema nemendafjöldinn sé a.m.k. 20, en alls hafa líklega 40–50 nemendur lokið þessu námi. Spurt var um stuðning ferðaþjónustufyrirtækja á svæðinu. Í svari kom fram að þau séu dreifð um Vestfirði og einingarnar (byggðarlögin) afar litlar þannig að erfitt sé að koma slíkum stuðningi við. Þá var spurt um hvort fólk fengi nóg að gera að námi loknu og var svarið að svo muni vera ef fólk á annað borð hefur áhuga á að starfa við leiðsögn eða í öðrum greinum ferðaþjónustu.

Hulda Guðnadóttir, Austurbrú: Erfitt er að ná saman hópi á svæðinu, eins og á Vestfjörðum. Boðið er upp á nám í svæðisleiðsögn með hliðsjón af leiðsögunáminu í Kópavogi og í samstarfi við ferðaþjónustufyrirtækið Tanni Travel. Reynt var að ná saman hópi á síðasta ári, en ekki fengust nógu margir nemendur til að hægt væri að fara af stað. Reynt verður aftur að ári liðnu. Leiðsögumenn vantar fyrir austan þannig að þörfin er fyrir hendi, en ekki er víst að allir skili sér úr náminu til starfa. Þá komu fram áhyggjur af því að ekki væri næg þekking á svæðinu hjá þeim leiðsögumönnum sem ekki væru heimamenn. Eins er áhyggjuefni að námið fer fram hjá Símenntunarmiðstöð þar sem markhópurinn er fólk sem hefur hlotið litla formlega menntun í svokallaðri framhaldsfræðslu. Það fólk sem sækir nám í leiðsögn er ekki endilega í markhópnum og auk þess er námið ekki styrkhæft.

Guðjónína Sæmundsdóttir og Særún Magnúsdóttir, Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum: Við höfum boðið upp á svæðisbundið leiðsögunám í þriggja og síðasti hópur útskrifaðist í júní 2017. Stefnt er að því

að taka inn nýjan hóp haustið 2018. Vandamál eru svipuð og hjá öðrum, fyrst og fremst að það er erfitt að ná saman nógu stórum hópi nemenda. Ef byrjað er með 20 manna hóp, fækkar í honum sem gerir mjög erfitt að standa fjárhagslega undir náminu. Síðast útskrifuðust aðeins níu nemendur. Hugmynd er uppi um að fara í samstarf við Fræðslunet Suðurlands (sem einhverra hluta vegna tók ekki þátt í fundinum) og leysa þannig vandann varðandi nemendafjöldann með því að kenna kjarnagreinar á Skype og færa sig e.t.v. meira yfir í svonefnda vendikennslu. Fram kom að slíkt samstarf sé á milli MK og Símenntunar Háskólans á Akureyri. Fram kom að Austurbrú býður upp á nám á netinu þannig að fyrirlestrar voru teknir upp og þeim streymt út til nemenda.

**Samantekt:** Vandamál virðast fyrst og fremst tengjast því að námið er dýrt, bæði í rekstri fyrir fræðsluaðila og fyrir nemendur og að takmarkaður fjöldi nemenda og brottfall þeirra úr námi veldur miklum vandræðum við að halda náminu gangandi. Einnig var bent á að nám í svæðisleiðsögn, sem ekki nær að fullu máli við leiðsögunámið í MK, veitir í raun engin réttindi. Mjög æskilegt er að hægt verði að öðlast viðurkenningu og formleg réttindi að loknu slíku námi og auðvelda áframhaldandi nám til fullra leiðsöguréttinda. Spurt var hvort fram hafi komið óskir um að boðið sé upp á fullt nám í leiðsögn í landshlutunum. Ekki var talið mikið um það og nemendum þá frekar vísað á námið í MK og EHÍ. En ítrekað kom fram að kanna ætti mun betur með hugsanlegt samstarf endurmenntunar- og símenntunarstofnana á þessu sviði. Kosti fjar- og lotunáms má ugglaut nýta betur til að auðvelda slíkt samstarf á landsvísu. Einnig kom fram áhugi á að Háskólinn að Hólum kæmi inni í slíkt samstarf með einhverjum hætti. Loks var bent á að hjá þeim stofnunum sem skipuleggja nám sitt með hliðsjón af námskrá MK er sameiginlegur grunnur efnis (kjarnagreinar) sem á við um landið allt. Ofan á það er síðan bætti svæðisleiðsagnarþættinum.

Auk framangreindra funda átti starfshópurinn fund með Önnu Vilborgu Einarsdóttur, aðjúnkt við ferðamáladeild Háskólans á Hólum, sem sæti á í ferðaskrifstofunefnd Samtaka ferðaþjónustunnar. Efni fundarins með Önnu Vilborgu var kynning á niðurstöðum rannsóknar hennar á hlutverki leiðsögumanna og framlagi þeirra til náttúruverndar (sjá <http://www.touristguide.is/files/5a8ebb1f7f6a6.pdf>).

Rannsókn Önnu Vilborgar var þátttökuathugun, þar sem hún fylgdist með leiðsögumönnum að störfum. Í niðurstöðum sínum flokkar Anna Vilborg leiðsögumenn í tæknilega leiðsögumenn sem lýsa deginum stuttlega, segja reglulega frá landi og þjóð, segja gamansögur, taka mið af umhverfinu og mennta. Í stoppum eru þeir afskiptalausir og ganga helst ekki með hópnum. Á hinum endanum eru aftur á móti félagslegir leiðsögumenn sem gefa meira af sér persónulega og leitast við að vera í góðu sambandi við allan hópinn. Efla kynni meðal allra í hópnum og blanda saman fróðleik og skemmtun. Flestir leiðsögumenn raðast einhvers staðar á þennan skala. Hvað varðar náttúruvernd, sjálfbærni og auðlindastjórnun virðist hlutverki leiðsögumanna nokkuð ábótavant. Alhliða umfjöllun um náttúruna, vaxtarskilyrði, viðkvæmni, verndun og átroðning var yfirleitt ábótavant. Hlutur ferðaþjónustufyrirtækja í náttúruvernd og sjálfbærni virðist einnig rýr.

Við skoðun Önnu Vilborgar á gögnum fjögurra skóla sem kenna leiðsögn kom í ljós að tveir þeirra, Leiðsöguskólinn í Kópavogi og Símenntun Háskólans á Akureyri, studdust við námskrá menntamálaráðuneytis frá 2004. Endurmenntun Háskóla Íslands setur árlega fram námsvísi á vef sínum og Ferðamálastólur Íslands birtir allar upplýsingar á heimasíðu skólans. Veganesti um sjálfbærni og náttúruvernd virðist mest í EHÍ en minnst í Ferðamálastólur Íslands. Aðspurðir sögðu leiðsögumennirnir að eftirfarandi námsþætti hafi skort í námi sínu:



- Meiri áherslu á félagslega þáttinn
- Meiri áherslu á lifandi frásagnir/pistla
- Efla upplifunarpáttinn, vinna með skilningarvitin
- Fræðslu um ábyrgð leiðsögumanna gagnvart vinnuveitanda
- Meiri kennslu um sjálfbærni og tækni í náttúruvernd, umgengisreglur í þjóðgörðum
- Bæta þarf æfingaferðir, meiri upplifun/uppgötvun

Loks átti starfshópurinn fund með ferðaskrifstofunefnd Samtaka ferðaþjónustunnar. Fundurinn var fyrst og fremst kynningarfundur á starfi hópsins og um fyrirætlanir hans. Ágætar umræður urðu um starfið og lýsti nefndin ánægju með það sem fram kom. Fundinn sátu, auk starfshópsins: Díana Mjöll Sveinsdóttir frá Tanni Travel, Elín Sigurðardóttir, frá Íslenskum fjallaleiðsögumönnum, Hallgrímur Lárusson, hjá Snæland Grímsson ehf., Unnur Svavarsdóttir, frá GoNorth og Þórarinn Þór, Reykjavík Excursions.

### **Yfirlit yfir fundi starfshópsins**

- 19. september 2017. Fyrsti fundur hópsins. Farið var yfir efni erindisbréfs og starfið framundan.
- 26. september 2017. Fundur með formanni Leiðsagnar, Indriða H. Þorlákssyni.
- 17. október 2017. Vinnufundur til undirbúnings fundaraðar með menntastofnunum.
- 7. nóvember 2017. Fundur með fulltrúum leiðsögunáms hjá Endurmenntun Háskóla Íslands.
- 10. nóvember 2017. Fundur með fulltrúum náms í ævintýraleiðsögn hjá íþróttakademíu Keilis.
- 14. nóvember 2017. Fundur með skólastjóra Ferðamálastólans Íslands í Reykjavík.
- 14. nóvember 2017. Fundur með fagstjóra leiðsögunáms hjá Leiðsöguskólanum í Kópavogi.
- 21. nóvember 2017. Fjarfundur með fulltrúum skóla og fræðslustofnana utan SV-lands: Fræðslumiðstöð Vestfjarða, Farskólanum á Norðurlandi vestra, Háskólanum á Hólum, Austurbrú og Miðstöð símenntunar á Suðurnesjum.
- 28. nóvember 2017. Fundur með Önnu Vilborgu Einarsdóttur, aðjúnkt við Háskólann á Hólum.
- 17. janúar 2018. Fundur með ferðaskrifstofunefnd SAF.
- 23. janúar 2018. Vinnufundur starfshópsins.
- 14. mars 2018. Vinnufundur starfshópsins.
- 12. apríl 2018. Vinnufundur starfshópsins.
- 14. júní 2018. Fundur með stjórn Leiðsagnar. Skil greinargerðar.

## II. Staðalinn ÍST EN 15565:2008, efni og áherslur

Leiðsögumenn fjalla um og túlka á viðeigandi tungumálum ýmsar áhugaverðar staðreyndir um náttúru, sögu, menningu, lífshætti og lýðfræðileg einkenni landa og einstakra landsvæða. Þeir leggja því mikið af mörkum til að glæða skilning ferðamanna á sérstöðu og einkennum áfangastaða þeirra og stuðla með því að verndun og sjálfbærni staðanna. Þótt Ísland hafi sína sérstöðu, eru kröfur til leiðsagnar ferðamanna um margt líkar hér og í flestum Evrópulöndum. Menntun leiðsögumanna er því víðast byggð upp á sameiginlegum námsþáttum og sambærilegri starfsþjálfun. Af þeim ástæðum og vegna sameiginlegs vinnumarkaðar í Evrópu hefur ESB þróað staðal um menntun og þjálfun leiðsögumanna (EN 15565:2008).

Staðallinn fjallar fyrst og fremst um það hvernig menntun leiðsögumanna skuli háttað og snýr því meðal annars að þeim stofnunum sem veita slíka menntun. Hann setur ramma um tímalengd námsins og vægi meginþátta þess. Gert er ráð fyrir að námið skuli nema að lágmarki 600 kennslueiningum, eða klukkustundum (*Training Units TU*), í formi fyrirlestra og fræðilegs náms, fjarnáms, starfsþjálfunar, náms á eigin vegum og metinnar náms- og starfsreynslu. Staðallinn gerir ráð fyrir þrískiptingu námsins í:

- a) almennt fræðilegt efni, 180 klst.
- b) svæðismiðað fræðilegt efni, 180 klst.
- c) starfsþjálfun ýmiskonar, 240 klst.

Í staðlinum eru viðfangsefni hvers hluta síðan skilgreind nánar og settar fram kröfur og tillögur um inntak einstakra námsþátta, um fræðilega þekkingu, framsetningu efnis, samskipti, hópstjórnun og verklega þjálfun. Varðandi hæfni eru eftirtaldar kröfur settar fram:

Nám leiðsögumanna skal byggja þannig upp að nemendur öðlist hver á sínu sviði hæfni til að:

- Kynna viðkomandi svæði (stað, bæ eða borg, landsvæði og/eða landið allt)
- Veita einstaklingum eða hópum gesta (þar með talið gesta með sérþarfir) leiðsögn um áhugaverða náttúrulega og manngerða staði
- Kanna og vinna úr upplýsingum til að tryggja að réttar upplýsingar séu veittar
- Túlka fyrir gestum menningarlegar og náttúrulegar minjar og umhverfi
- Aðstoða gesti við að upplifa og skilja hvað þeir eru að sjá og/eða heimsækja
- Fræða gesti um mikilvæga þætti lífshátta á viðkomandi svæði
- Setja upp og/eða móta ferðir með leiðsögn á viðkomandi svæði
- Nota viðeigandi tungumál

Í náminu skal enn fremur lögð áhersla á að nemendur:

- Nái vel til áheyrenda sinna
- Geti komið til móts við áhugasvið og kröfur með vali viðeigandi upplýsinga
- Geti miðlað viðeigandi upplýsingum á efnisríkan og upplýsandi hátt

Þá skal námið byggt þannig upp að það efli þekkingu nemenda á:

- Ferðapjónustu sem atvinnugrein og einkennum gesta á viðkomandi svæði.
- Mikilvægum lögum og reglum, meðal annars um heilbrigði og öryggi
- Kröfum um gjöld, skatta og tryggingar
- Markaðsstarfi og rekstri í ferðapjónustu

**Gert er ráð fyrir því að einstök ríki eða svæði geti aðlagð staðallinn að þörfum sínum og aðstæðum, að því gefnu að ákvæðum um lágmarkstímafjölda sé mætt.**

Ísland er aðili að CEN, Staðlaráði Evrópu og var Staðlaráð Íslands í hópi 30 Evrópulanda sem skuldbundin voru til að staðfesta staðallinn, sem var gert í ágúst 2008. Staðallinn var þá birtur sem íslenskur staðall, ÍST EN 15565:2008 sem fylgir með þessari greinargerð í útgáfu Staðlaráðs Íslands. Það ræðst af aðstæðum í hverju landi fyrir sig hvernig staðallinn er notaður, t.d. því hvort starfsheitið leiðsögumaður er lögverndað eða ekki. Hér á landi er starfsheitið

leiðsögumaður ferðamanna ekki lögverndað og starfsréttindi ekki skilgreind. Enn fremur eru ekki til samræmdar menntunarkröfur fyrir þær stofnanir sem bjóða upp á leiðsögunám að öðru leyti en því sem fram kemur í námskrá mennta- og menningarmálaráðuneytisins frá 2004 og ófullgerðum drögum að endurskoðaðri námskrá sem finna mátti á vinnuvef ráðuneytisins frá árinu 2013. Annars er skipulag og inntak námsins á höndum þeirra stofnana sem það veita. Samkvæmt aðalnámskrá framhaldsskóla frá 2011, er gert ráð fyrir að þær menntastofnanir sem starfa á framhaldsskólastigi skuli setja sér sínar eigin námskrár sem síðan þurfa að hljóta samþykki Menntamálastofnunar f.h. ráðuneytisins. Nánar er fjallað um stöðu námskrármála í næsta kafla þessarar greinargerðar.

Ljóst er að sérstaða náttúruvafars á Íslandi og aðstæður hér á landi kalla á vissa aðlögun staðalsins, þó svo að meginefni hans geti staðið óbreytt að mestu. Þetta á einkum við um þætti sem varða umhverfis- og náttúruvernd sem er einn af hornsteinum íslenskrar ferðaþjónustu og ýmislegt sem varðar öryggismál ferðafólks. Eins og dæmin sanna geta þær aðstæður sem mæta erlendu ferðafólki á ferð um landið gert miklar kröfur til leiðsögumanna um kunnáttu og færni á þeim sviðum.

Leiðsögn ferðamanna er málefni sem mörg Evrópulönd leggja mikla áherslu á. Fagleg leiðsögn snýr í senn að verndun náttúru og umgengni um menningarmínjar og hún mikilsverður þáttur í því að tryggja öryggi ferðamanna. Fagleg leiðsögn er einnig snar þáttur í landkynningu og á sinn þátt í því að móta orðspor ferðaþjónustunnar og þróun landsins sem ferðamannalands. Því miður hefur óskýr stefna yfirvalda um stöðu og starfsundirbúning leiðsögumanna m.a. valdið því að erlent vinnuafli er í æ ríkara mæli ráðið til starfa sem leiðsögumenn á Íslandi. Margir þekkja illa til íslenskra aðstæðna og þess sem lýtur að landinu sögu þess og menningu. Því er brýnt að settar verði skýrar reglur um menntun leiðsögumanna og að notkun starfsheitisins einskorðist við þá sem lokið hafa formlegri menntun eða fengið staðfestingu á hæfni og þekkingu í samræmi við áðurnefndan staðal.

Leiðsögn - félag leiðsögumanna telur, eins og fram hefur komið, að full þörf sé á að setja leiðbeinandi viðmiðunarreglur um menntun leiðsögumanna á Íslandi sem samræmist staðlinum ÍST EN 15565:2008 og endurspegli íslenskar aðstæður og þær kröfur sem gera verður til þeirra sem annast leiðsögn ferðamanna á Íslandi og þeirra menntastofnana sem að menntun þeirra koma. Í því skyni var starfshópurinn sem stendur að þessari greinargerð settur á laggirnar. Slíkar viðmiðunarreglur hafa verið gefnar út í ýmsum öðrum Evrópulöndum. Eftir atvikum getur félagið miðað aðild að deildum félagsins við slíkar viðmiðunarreglur og haft þær til viðmiðunar í samskiptum sínum við ferðaþjónustufyrirtæki og samtök þeirra sem um gæðamál og kjarasamninga fjalla. Slíkar reglur yrðu hugsaðar sem lágmarksrammi um námstíma og inntak náms og þar með hvaða kröfur þarf að gera til menntunar faglærðra leiðsögumanna. Gert er ráð fyrir að þær séu hafðar til hliðsjónar við útfærslu náms sem komið getur til móts við fjölbreytt verkefni í leiðsögn ferðamanna, auk þess sem þær geti nýst við starfsundirbúning annarra sem að stjórnun ferðamanna koma, svo sem fararstjóra og hópstjóra.

Auk framangreinds geta þessar viðmiðunarreglur um menntun leiðsögumanna komið að notum á sviði gæðamála. Vakinn, gæðakerfi ferðaþjónustunnar, er til þess ætlaður að stuðla að bættum

gæðum ferðapjónustu og staðfesta að meðlimir hans uppfylli tiltekin skilyrði um gæði. Menntun og starfshæfni leiðsögumanna er eitt þeirra lykilatriða sem hafa afgerandi áhrif á gæði þeirrar þjónustu sem veitt er. Með viðurkenningu á skilgreindum og viðteknum menntunar- og starfshæfnikröfum er þess vænst að þær verði teknar upp sem hluti af gæðamatskerfi Vakans og hafi þannig áhrif í viðurkenningarferli hans.

### III. Gagnaöflun

Í vinnu starfshópsins hefur nokkur áhersla verið lögð á að afla gagna bæði innanlands og erlendis. Af innlendum vettvangi eru það aðallega námskrár og námslýsingar þeirra skóla sem bjóða upp á nám í leiðsögn ferðamanna, auk fyrrnefndrar rannsóknarskýrslu Önnu Vilborgar Einarsdóttur.

#### III.1 Námskrá um leiðsögunám frá 2004

Menntamálaráðuneytið gaf út námskrá um leiðsögunám árið 2004. Í formála hennar segir m.a.: „Leiðsögunám er sérhæft starfsnám sem tekur 1 ár. Námið byggist á fjörutíu ára hefð (Leiðsöguskóli Íslands) og hefur nokkra sérstöðu hér á landi. Leiðsögunám er fólgið í sérhæfðri fræðslu og starfsþjálfun þeirra sem vilja búa sig undir störf sem leiðsögumenn ferðafólks. Leiðsögumenn eru sérhæfðir þjónustuaðilar við ferðamenn. Starfsvettvangur leiðsögumanna er hópferðabílar, ferðaskrifstofur, upplýsingamiðstöðvar og önnur ferðaþjónustufyrirtæki. Enn fremur fara gönguleiðsögumenn með hópa um helstu gönguleiðir Íslands. Leiðsögumenn sinna einnig afþreyingar- eða áhættuleiðsögn, flúðasiglingum og fjallaklifri. Leiðsögumenn starfa sjálfstætt á vettvangi eftir skipulagi ferðasöluáðila og bera ábyrgð á störfum sínum gagnvart honum. Störf leiðsögumanna eru einkum fólgin í því að fara með erlenda ferðamenn um Ísland. Þeir aðlaga hverja ferð ólíkum þörfum einstaklinga eða hópa. Leiðsögumenn draga fram lifandi myndir af landi og þjóð og tengja saman ólík fræðasvið, s.s. sögu, menningu, jarðfræði, flóru og fínu.“

Um inntökuskilyrði segir að gerðar séu kröfur um 21 árs lágmarksaldur við innritun og að nemendur hafi haldgöða, almenna undirstöðumenntun, stúdentspróf eða hliðstæða menntun. Við innritun gangast nemendur undir inntökupróf í einu erlendu tungumáli. Námið er alls 37 framhaldsskólaeiningar og skiptist í þrjá hluta: kjarna, kjörsvið og val. Nám í kjarna er 17 einingar og er sameiginlegt fyrir alla. Einingar á framhaldsskólastigi teljast 60 á einu skólaári eða 30 á hverri önn. Hver framhaldsskólaeining samsvarar 18 til 24 klukkustunda vinnu þannig að 37 einingar ættu því að jafngilda að lágmarki 666 klukkustundum og nám í kjarna 306 klukkustundum hið minnsta.

#### III.2 Aðalnámskrá framhaldsskóla 2011, 2. útgáfa 2015

Samkvæmt lögum um framhaldsskóla nr. 92/2008, var ábyrgð á námskrárgerð í auknum mæli færð til framhaldsskólanna sjálfra. Þeim er falið að gera tillögur um fyrirkomulag, samhengi og inntak náms í samræmi við viðmið, sniðmát og reglur um gerð námsbrautalýsinga. Með þessu er framhaldsskólum veitt aukið umboð til að byggja upp nám sem tekur mið af sérstöðu skóla, þörfum nemenda, samfélags og atvinnulífs. Tillögur um námsbrautir þurfa staðfestingu

ráðuneytis til að verða hluti af aðalnámskrá framhaldsskóla. Mennta- og menningarmálaráðherra staðfestir slíkar námsbrautalýsingar, samkvæmt 23. gr. fyrrnefndra laga. Staðfestingin felur í sér að lýsing á uppbyggingu námsbrauta, tengslum við atvinnulíf og/eða önnur skólastig, uppbygging náms á hæfniprep, inntökuskilyrði og skilyrði um framvindu náms, grunnþætti og lykilhæfni og námsmat sé í samræmi við aðalnámskrá framhaldsskóla. Hinar staðfestu námsbrautarlýsingar teljast þar með hluti af aðalnámskrá framhaldsskóla, sbr. auglýsingu nr. 674/2011.

Í svarbréfi mennta- og menningarmálaráðuneytis, dags. 13. maí 2016 (sjá *fylgiskjal 3*) við fyrirspurn frá þáverandi stjórn Félags leiðsögumanna þar sem m.a. var óskað eftir staðfestingu á gildandi námskrá segir m.a.: „Með birtingu auglýsingar nr. 674/2011 í B-deild Stjórnartíðinda 16. maí 2011 tók gildi ný aðalnámskrá framhaldsskóla, sem skyldi koma til framkvæmda í skólum frá og með skólaárinu 2011–2012 eftir því sem við yrði komið og koma til framkvæmda að fullu eigi síðar en 1. ágúst 2015. Samkvæmt auglýsingunni var eldri aðalnámskrá framhaldsskóla nr. 138/2004 felld úr gildi. Með því er litið svo á að allar námsbrautalýsingar sem áttu sér stoð í aðalnámskrá frá 2004 hafi einnig fallið úr gildi frá sama tíma.“

Í svari ráðuneytisins segir enn fremur: „Ráðuneytið vill jafnframt benda á að samkvæmt gildandi lögum og aðalnámskrá framhaldsskóla má búast við að staðfestar verði mismunandi námsbrautarlýsingar með sérhæfingu í leiðsögn ferðamanna. Við staðfestingu þessara námsbrautarlýsinga er auk aðalnámskrár framhaldsskóla lagður til grundvallar evrópskur staðall (CEN EN 15565 2008) um lágmarksmenntun leiðsögumanna í Evrópu sem telst skuldbindandi fyrir Ísland í gegnum EES-samninginn.“ Samkvæmt þessu virðist því ljóst að á meðan engar námsbrautarlýsingar hafa öðlast staðfestingu ráðherra er í raun engin námskrá í gildi um leiðsögunám á framhaldsskólastigi á Íslandi og að ráðuneytið tekur hér af öll tvímæli um að það beri að leggja Evrópustaðalinn til grundvallar við mótun slíkra lýsinga.

Í námskránni frá 2011 er öllu námi í framhaldsskóla skipað á fjögur hæfniprep sem skarast annars vegar við grunnskólastig og hins vegar við háskólastig. Þrepin lýsa stigvaxandi kröfu um þekkingu, leikni og hæfni nemenda í átt til sérhæfingar og aukinnar fagmennsku. Námslok námsbrauta eru tengd við hæfniprep. Lokamarkmið námsbrauta kallast hæfniviðmið og segja til um þá hæfni sem nemendur eiga að búa yfir við námslok. Fyrsta þrepið er á mörkum grunn- og framhaldsskóla og felur í sér almenna menntun. Nám á fyrsta þrepi getur enn fremur falið í sér almennan undirbúning undir störf í atvinnulífinu sem ekki krefjast mikillar sérhæfingar og eru unnin undir stjórn eða eftirliti annarra.

Námslok á þrepi tvö einkennast af fremur stuttri sérhæfingu, sem miðar einkum að faglegum undirbúningi undir frekara nám eða störf sem krefjast þess að starfsmenn geti sýnt ábyrgð og sjálfstæði innan ákveðins ramma og/eða undir yfirstjórn annarra. Þá er gert ráð fyrir að hinni almennu hæfni til að vera virkur þjóðfélagsþegn sé náð og sjónum beint að virkni og ábyrgð innan vinnuumhverfis.

Námslok á þriðja hæfniprepi einkennast af enn meiri kröfum um þekkingu, leikni og hæfni sem tengjast sérhæfingu og fagmennsku. Þar fer fram sérhæfður undirbúningur undir háskólanám, lögvarin störf, sérhæft starfsnám og listnám. Eftir námslok á þriðja prepi eiga nemendur að geta unnið sjálfstætt, borið ábyrgð á skipulagi og úrlausn verkefna og metið eigin störf. Nemandi sem lokið hefur námi á þriðja prepi á að geta tjáð skoðanir sínar og skýrt verklag tengt skilgreindu starfsumhverfi á ábyrgan, gagnrýninn og skýran hátt, geta tjáð sig á erlendu tungumáli sé þess krafist í starfi eða vegna frekara náms, búið yfir siðferðilegri ábyrgð í skapandi starfi, búið yfir ábyrgð gagnvart starfsumhverfi og hagnýtingu almennrar þekkingar sinnar, geta nýtt þekkingu sína til að greina ný tækifæri í umhverfinu, búið yfir hæfni til að geta tekist á við frekara nám, geta verið virkur og ábyrgur borgari í lýðræðislegu samfélagi sérþekkingar og/eða starfsgreinar, búið yfir hæfni til að meta eigið vinnuframlag, séð menntun sína í alþjóðlegu samhengi og loks geta tengt þekkingu sína og leikni við tækni og vísindi.

Fjórða prepið felur í sér nám sem ýmist fer fram innan eða á vegum framhaldsskóla eða háskóla. Námslok á fjórða prepi einkennast ýmist af aukinni sérhæfingu og/eða útvíkkun sérhæfingar í tengslum við stjórnun, leiðsögn, þróun eða nýsköpun. Námsbrautir á fjórða prepi eru að jafnaði skipulagðar sem 30 til 120 framhaldsskólaeiningar og taka yfirleitt um eina til fjórar annir. Þær eru skipulagðar sem framhald af námslokum af þriðja hæfniprepi og námslokin skilgreind sem viðbótarnám á framhaldsskólastigi. Námið felur í sér aukna faglega sérhæfingu og/eða dýpkun í tengslum við þróun og nýsköpun. Nemandi sem lokið hefur námi á fjórða prepi á að geta tjáð sig um sérhæfða þekkingu sína á íslensku og erlendu tungumáli sé þess krafist í starfi eða vegna frekara náms, geta tekið þátt í samræðum á grundvelli sérhæfðrar þekkingar og leikni á ábyrgan, gagnrýninn og skýran hátt, búið yfir siðferðislegri ábyrgð á hagnýtingu og þróun sérhæfðrar þekkingar sinnar gagnvart starfsumhverfi, búið yfir hæfni til að vera virkur og ábyrgur í samfélagi sérþekkingar og/eða starfsgreinar, geta metið eigið vinnuframlag og annarra í tengslum við starfsumhverfi og/eða sérþekkingu á gagnrýninn og uppbyggilegan hátt og loks að geta tengt þekkingu sína og leikni við alþjóðlegt umhverfi.

### **III.3 Námslýsingar skóla og annarra fræðslustofnana**

*Leiðsöguskólinn í Kópavogi* var stofnaður árið 1976. Á heimasíðu skólans segir að námið byggi á námskránni sem gefin var út af menntamálaráðuneytinu árið 2004. Námið tekur eitt skólaár, frá ágústlokum til loka maí. Kennt er á kvöldin frá klukkan 16:40 til 21:20 þrjú kvöld í viku, mánudaga, þriðjudaga og miðvikudaga. Um helgar geta verið vettvangs- og æfingaferðir. Umsækjendur þurfa að vera orðnir 21 árs við upphaf námsins. Þeir þurfa að hafa stúdentspróf eða sambærilegt nám að baki ásamt því að hafa mjög gott vald á einu erlendu tungumáli, auk íslensku. Nemendur þurfa að standast munnlegt inntökupróf í erlendu tungumáli að eigin vali áður en skólavist er heimiluð. Kjarnagreinar eru kennda fyrri hluta vetrar, alls 17 einingar. Síðan er val um þrjú kjörsvið síðari hluta vetrar, almenna leiðsögn (16 ein.), gönguleiðsögn (18 ein.) og



afþreyingarleiðsögn (16 ein.). Námið er því 33–35 framhaldsskólaeiningar eftir því hvaða kjörsvið er valið.

*Endurmenntun Háskóla Íslands.* Leiðsögunám á háskólastigi hefur verið í boði frá árinu 2008. Námið er 60 eininga nám (ECTS) sem nemur fullu ársnámi á grunnstigi háskóla og er kennt á tímabilinu september til loka maí. Hver ECTS eining er á bilinu 25–30 vinnustundir, þannig að heildarnámstíminn er að lágmarki 1500 klukkustundir. Mögulegt er að taka námið hvort sem er í staðnámi eða fjarnámi. Námið má fá metið að hluta eða öllu leyti inn í 180 eininga BA/BS nám við Mála- og menningardeild HÍ og einnig í ferðamálafræði. Megináhersla er lögð á hagnýta þekkingu á sviði leiðsagnar með ferðamenn. Námið miðar að því að nemendur geri sér grein fyrir eðli og starfsemi ferðaþjónustu á Íslandi, ólíkum hópum og væntingum ferðamanna, ímynd lands og þjóðar ásamt þýðingu atvinnugreinarinnar fyrir þjóðarbúið. Þeir öðlist skilning á samspili ferðamennsku og umhverfis og geti metið áhrif ferðamennsku á umhverfi og samfélag, hafi góða innsýn í sögu og menningu Íslands ásamt þróun íslensks samfélags og geti miðlað helstu þáttum til ferðamanna. Nemendur kunni skil á hlutverki og ábyrgð leiðsögumans og þjálfist í hópstjórn og samskiptum við ferðamenn og aðila í ferðaþjónustu, hafi haldgóða þekkingu á helstu þáttum náttúrufars Íslands og geti miðlað þeirri þekkingu til ferðamanna, þjálfist í skipulagðri miðlun fróðleiks við hæfi m.a. með aðferðum umhverfistúlkunar á völdu tungumáli og öðlist um leið aukinn sérhæfðan orðaforða sem tengist sögu, menningu og náttúru Íslands.

Inntökuskilyrði í námið er stúdentspróf eða sambærileg menntun, gott vald á íslensku, fullt vald á því tungumáli sem umsækjandi hyggst nota í leiðsögn og að standast inntökupróf í einu erlendu tungumáli. Helstu námsgreinar eru sem hér segir: Námstækni og vinnulag, vinnustofur í tungumálum, leiðsögumaðurinn I og II, íslenskt nútímasamfélag, ferðaþjónusta og áhrif ferðamennsku, náttúra Íslands – jarðfræði og líffræði, menning og saga, æfingaferðir og sex daga hringferð um landið.

*Keilir íþróttakademía og Thompson River University.* Leiðsögunám í ævintýraferðamennsku fer fram á vegum Keilis og Thompson River University í Kanada. Námið er á háskólastigi (60 ECTS einingar) og tekur átta mánuði, þar sem um helmingur námstímans fer fram í verklegum áföngum víðsvegar um landið. Námið hentar vel þeim sem hafa mikinn áhuga á ferðamennsku og útivist við krefjandi aðstæður. Nemendur útskrifast með alþjóðlega viðurkennt skírteini í ævintýraferðamennsku og geta haldið áfram námi til BS gráðu hjá kanadíska háskólanum.

*Ferðamálaskóli Íslands* hefur verið starfræktur frá 1991. Námið í leiðsögn er opið öllum sem áhuga hafa á að læra hvernig standa skal að leiðsögn innlendra og erlendra ferðamanna um Ísland og hvernig koma megri þeirri vitneskju sem best á framfæri. Ekki er gerð krafa um að nemendur hafi lokið stúdentsprófi eða öðru formlegu námi á framhaldsskólastigi. Skólinn býður hvort tveggja upp á aðskilið nám í leiðsögn ferðamanna á Íslandi og nám í fararstjórn erlendis. Á leiðsögumannanámskeiðinu er kennt þrisvar í viku, annað hvort á morgnana frá kl. 09:00 til

12:30 eða frá kl. 18:15 til kl. 22:00. Bóklegt nám er því um 360 klst., auk ýmiss konar verkefna. A.m.k. eina helgi í mánuði er farið í vettvangsferðir þar sem nemendur eru hver og einn þjálfaðir í leiðsögn. Náminu lýkur svo með verklegum æfingum í nokkurra daga hringferð um landið. Boðið er upp á að taka bóklega námið í fjarnámi. Engin tungumálakennsla fer fram við skólann en nemendum gefst kostur á að taka stöðupróf í lok vetrar á því tungumáli/tungumálum sem þeir velja sér.

*Símenntun Háskólans á Akureyri* býður upp á almennt leiðsögunám í samstarfi við Leiðsöguskólann í Kópavogi og SBA-Norðurleið. Markmið leiðsögunámsins er að búa nemendur undir það að fylgja ferðamönnum um landið. Fjallað er um jarðfræði Íslands, sögu og menningu, gróður, dýralíf, atvinnuvegi og íslenskt samfélag, bókmenntir og listir. Nemendur eru fræddir um helstu ferðamannastaði á Íslandi, ferðamannaleiðir, náttúruvernd, umhverfismál og leiðsögutækni. Námið er 37 einingar, þ.e. 17 eininga grunnnám og 20 einingar í almennri leiðsögn og skulu umsækjendur vera 21 árs við upphaf náms og hafa lokið stúdentsprófi eða sambærilegri menntun. Þeir þurfa að hafa gott vald á a.m.k. einu erlendu tungumáli, auk íslensku og standast inntökupróf í erlenda málinu.

Þær fræðslu- og símenntunarstofnanir sem hafa boðið upp á nám í svæðisleiðsögn í flestum landshlutum virðast allar sníða námið að fyrirmynd Leiðsöguskólans. Yfirleitt er boðið upp á kjarna grunnnámsins (17 einingar) og síðan framhald í svæðisleiðsögn viðkomandi landshluta (t.d. 6 einingar hjá Fræðslumiðstöð Vestfjarða). Ljóst er að þetta nám stendur víða á veikum fótum og því brýnt að efla meira samstarf á milli þeirra fræðslustofnana sem sinna þessu námi og að nýta betur kosti fjarnáms og lotunáms til að styrkja betur stöðu þessa námsframboðs, eins og fram kemur í samantekt á bls. 8.

#### **III.4 Hæfnigreining Símenntunarmiðstöðvar Eyjafjarðar á starfi leiðsögumanna**

Símenntunarmiðstöð Eyjafjarðar (Símey) fékk á síðasta ári fjárhagslegan stuðning úr Fræðslusjóði atvinnulífsins til að greina hæfnikröfur starfa í ferðaþjónustu. Ákveðið var að taka starf almennra leiðsögumanna til greiningar og var stýrihópur verkefnisins kallaður saman til undirbúnings í lok maí 2017. Til þátttöku í greiningarvinnunni voru settir saman hópar fólks sem þekkir til starfsins og kemur úr mismunandi greinum ferðaþjónustunnar. Þessi aðferðafræði kemur frá kanadísku ráðgjafafyrirtæki, *Human Resource System Group* og hefur verið þróuð hér á landi af Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) sem stóð að greiningarvinnunni ásamt Símey. Ákveðið var að greiningarhóparnir yrðu tveir, annar á Akureyri en hinn í Reykjavík. Verkefni hópanna var í stuttu máli að hittast á þremur greiningarfundum þar sem viðfangsefnið var eftirfarandi:

1. Hvert er starfið, kjarni þess og umfang og hvaða viðfangsefni felast í starfinu? Skilgreining starfsins.

2. Hvaða hæfni þarf til að sinna þeim viðfangsefnum? Unninn starfaprófill, þ.e. skilgreining og hæfnikröfur.
3. Hve mikil þarf hæfnin að vera, þ.e. á hvaða hæfniprep raðast hún samkvæmt íslenska hæfnirammanum um menntun?

Að lokinni vinnu greiningarhópanna upp úr síðustu áramótum tók stýrihópurinn svo til við að samræma niðurstöðurnar. Nú liggur fyrir skilgreining á kjarna starfsins og helstu viðfangsefnum, auk þess sem einstaka hæfnispáttum hefur verið raðað á hæfniprep (sjá *fylgiskjal 4*). Til þessarar niðurstöðu hefur m.a. verið litið í kafla IV í þessari greinargerð þar sem almennt er fjallað um störf leiðsögumanna. Alger samstaða var um skilgreiningu á kjarna starfsins og hver helstu viðfangsefni þess væru. Aftur á móti varð nokkur ágreiningur um röðun einstakra hæfnipátta á hæfniprep íslenska hæfnirammans. Í stórum dráttum má segja að niðurstaðan sé sú að rúmlega þriðjungur þeirra 23 hæfnipátta sem teknir voru til skoðunar hafi fallið á hæfniprep 4, en nærri 2/3 hluti þeirra á hæfniprep 3. Leiðsögumenn starfa eins og kunnugt er við mjög fjölbreytilegar aðstæður og þegar þær eru með þeim hætti að þær falla undir svonefndan hættuflokk 3 samkvæmt skilgreiningu Vakans, gæða- og umhverfiskerfis ferðapjónustunnar, geta þó tveir hæfnipættir á þrepi 3 færst upp á þrep 4, þ.e. „ákvarðanataka“ og „að vinna að lausnum“. Þetta á við þegar hætta getur verið á heilsutjóni ef áhættu er ekki stýrt af viðkomandi fyrirtæki eða leiðsögumanni. Nefna má í þessu sambandi áhættu varðandi köfun, jöklaferðir, flúðasiglingar og hellaskoðun. Heildarmyndin er því sú að starf almennra leiðsögumanna telst falla á hæfniprep 3 samkvæmt íslenska hæfnirammanum, þó vissulega séu ýmsir þættir í starfinu sem falli óumdeilanlega á fjórða þrep.

Þegar þetta er ritað hefur starfaprófill leiðsögumanna ekki verið samþykktur formlega og hefur hann því ekki verið birtur í hæfnigrunni FA.

### III.5 Skilgreiningar Staðlaráðs Evrópu, CEN

Staðallinn EN 13809:2003 fjallar um meðferð hugtaka sem notuð eru í sambandi við aðstöðu og þjónustu sem veitt er í ferðapjónustunni. Á grundvelli hans hefur Staðlaráð Evrópu gefið út eftirfarandi skilgreiningar á hugtökum sem snerta efni þessarar greinargerðar:

*Leiðsögumaður ferðamanna.* Einstaklingur sem veitir gestum (ferðamönnum) leiðsögn á því tungumáli sem þeir óska og túlkar menningarlegar og náttúrulegar minjar svæðis sem hann að öðru jöfnu uppfyllir skilyrði til að veita og hefur öðlast til þess viðurkenningu sem yfirleitt er gefin út eða viðurkennd af viðkomandi yfirvöldum.

*Fararstjóri.* Einstaklingur sem stjórnar og hefur umsjón með ferðaáætlun fyrir hönd ferðaskipuleggjanda og tryggir að henni sé fylgt eins og hún var seld og henni er lýst í gögnum ferðaskipuleggjandans. Hann veitir einnig ferðamönnum staðbundnar hagnýtar upplýsingar.

*Hópstjóri.* Fulltrúi ferðaskipuleggjanda sem veitir ferðamönnum nauðsynlega aðstoð.

### **III.6 Yfirlit FEG, *European Federation of Tourist Guides Associations***

Evrópusamtök félaga leiðsögumanna hafa tekið saman yfirlit um mennta- og þjálfunarkerfi leiðsögumanna í 30 Evrópulöndum (Rússland, Georgía og Tyrkland þar meðtalin) undir heitinu *Comparative table of Training Systems and Qualifications for Tourist Guides in their Countries/ Areas/Cities in Europe*, sem var uppfært í nóvember 2017. Þar kemur fram að í nærri helmingi landanna (14) er námið lögbundið og í rúmlega helmingi þeirra (16) er námstíminn 600 klukkustundir eða lengri.

### **III.7 Kröfulýsing um viðurkenningu sem leiðsögumaður í Osló**

Borgaryfirvöld í Osló og „Oslo-Guide Utvalget“ sem komið var á fót af borgaryfirvöldum, hafa gefið út kröfulýsingu (7. útgáfa 2014, sjá *fylgiskjal 5*) um nám þeirra sem öðlast vilja réttindi sem leiðsögumenn í borginni. Námið er tvær annir og þurfa nemendur að gangast undir próf að því loknu. Kröfulýsingin skiptist annars vegar í almenna þekkingu m.a. um sögu og samfélag í Noregi og hins vegar sérþekkingu sem snertir svæðisleiðsögn um Osló. Þá er gerð krafa um að nemendur séu færir um að tala lýtalaust á því tungumáli sem þeir leiðsegja á og að þeir skilji og geti tjáð sig á norsku.

Auk þessara gagna hefur verið litið til skipulags fræðslu í ferðaþjónustu í Nýja Sjálandi, m.a. um menntun leiðsögumanna þar. Vert er að vekja athygli á að víða erlendis byggir fagvernd leiðsögumanna á samkomulagi atvinnugreinarinnar og fagstéttarinnar á viðkomandi svæði, eins og t.d. er staðið að málum í Oslóborg.

## IV. Viðmiðunarreglur um nám leiðsögumanna

### IV.1 Efni og inntak náms leiðsögumanna á Íslandi

Formleg kennsla í leiðsögn ferðamanna hófst hér á landi árið 1960 og var nokkru síðar bundin í lög. Kennslan fór fyrst fram undir merkjum Leiðsöguskóla Íslands en árið 1987 tók Menntaskólinn í Kópavogi við keflinu. Síðan hafa fleiri menntastofnanir bæst við, eins og fram hefur komið hér að framan. Ísland er um margt mjög áhugaverður áfangastaður ferðamanna, með fjölbreytilegu náttúrulegu umhverfi, menningu og sögu sem vekur forvitni margra. Enda segir fjöldi ferðamanna sem hingað koma sína sögu. Árið 2011 komu nærri 600 þúsund erlendir ferðamenn til landsins, þar af ríflega 60 þúsund með skemmtiferðaskipum. Árið 2014 voru þeir orðnir tæplega 1100 þúsund, þar af ríflega 100 þúsund sem komu með skemmtiferðaskipum og á síðasta ári (2017) tæplega 2,5 milljónir, en 130 þúsundir komu þá til landsins með skemmtiferðaskipum. Tekjur af útflutningi á ferðapjónustu árið 2017 námu 323 milljörðum króna og var hlutdeild ferðapjónustu af heildarútflutningi á þjónustu þá rúmlega 48%. Fjöldi launþega í ferðapjónustu á árinu 2017 var á bilinu 25–30.000. Það er því ljóst að ferðapjónustan er að festa sig í sessi sem ein af grundvallaratvinnugreinum þjóðarinnar.

Eins og við er að búast hafa umtalsverðar breytingar orðið á uppruna og samsetningu þeirra hópa ferðamanna sem hingað koma og dreifingu þeirra yfir árið, auk þess sem sívaxandi fjöldi ferðamanna kys að ferðast á eigin vegum. Engu að síður er ljóst að mikil þörf er á sérmenntuðu og hæfu starfsfólki til að annast móttöku og þjónustu við ferðamenn á Íslandi. Leiðsögumenn sinna fjölbreyttum verkefnum á sínu sviði, allt frá almennri leiðsögn í hópferðabílum, á viðkomustöðum ferðamanna og í gönguferðum, yfir í margvíslega afþreyingarleiðsögn, svo sem við flúðasiglingar, hvalaskoðun, jöklaferðir og siglingar á sjó og vötnum, svo eitthvað sé nefnt. Þá hefur sívaxandi áhersla á ferðir yfir vetrartímann sett sitt mark á starfið.

Leiðsögumenn ferðafólks stjórna og veita ferðamönnum, jafnt einstaklingum sem hópum ferðamanna, leiðsögn á viðeigandi tungumáli eða tungumálum eftir atvikum. Leiðsögumenn þurfa að fjalla á hlutlausan og ýkjulausan hátt um ýmislegt sem snertir íslenskt samfélag, sögu og menningu þjóðarinnar, lífshætti, lýðfræðileg einkenni og samtímaatburði. Þá þurfa þeir að fjalla um og túlka áhugaverðar staðreyndir um umhverfi og náttúru landsins og einstakra landssvæða, til að upplifun ferðamanna verði í senn fræðandi og jákvæð. Leiðsögumenn stuðla þannig að því að efla skilning á því sem fyrir augu ber, sérstöðu og einkennum áfangastaða og stuðla þar með að verndun og sjálfbærni staðanna.

Leiðsögumenn fylgja reglum um öryggi í hvívetna og stuðla með því að góðri líðan og öryggi ferðafólks. Þeir fylgja ferðaáætlun og verklagsreglum sem þeim eru láttnar í té en þurfa að vera færir um að meta og bregðast við aðstæðum sem upp kunna að koma hverju sinni, m.a. vegna veðurs eða annarrar náttúruvár. Það er hlutverk leiðsögumanna að láta sér annt um velferð ferðamanna og að sjá til þess að ferðaáætlun sé fylgt og að tímaáætlanir standist.

Við samantekt þeirra viðmiðunarregla sem hér fara á eftir hefur verið horft til þeirra gagna sem að framan er getið, einkum staðalsins ÍST EN 15565:2008, námskráa frá árunum 2004 og 2011, námslýsinga skóla, niðurstaðna í greiningarvinnu Símenntunarmiðstöðvar Eyjafjarðar og skilgreininga CEN. Reglurnar eru þríþættar. Í fyrsta lagi eru rakin helstu hæfnimarkmið sem setja ætti á oddinn í námi leiðsögumanna, í öðru lagi tímarammi námsins og loks inntak helstu námsþátta. Gert er ráð fyrir að umsækjendur um nám í leiðsögn séu a.m.k. 20 ára að aldri og hafi lokið stúdentsprófi eða annarri sambærilegri menntun. Með styttingu framhaldsskólans um eitt ár þykir rétt að miða aldursmörkin við 20 ár. Nemendur skulu gangast undir inntökupróf í a.m.k. einu erlendu tungumáli og þurfa einnig að geta tjáð sig á íslensku svo viðunandi sé. Nemendum sem hafa aðra undirstöðumenntun en stúdentspróf má opna leið í námið með því að þeir gangist undir raunfærnimat (sjá nánar í kafla VI).

## IV.2 Hæfni

Meginmarkmið náms og kennslu í leiðsögn er að gera nemendur hæfa til að sinna starfi leiðsögumanns og þjálfarverklega færni sem nýtist þeim í starfi. Námið þarf að standast þær kröfur sem ferðapjónustan og þjóðfélagið allt gerir á hverjum tíma til starfs leiðsögumanna, ekki síst í ljósi hraðfara breytinga í starfsgreininni, og að fagmennska sé þar ætíð í fyrirrúmi.

Nám leiðsögumanna skal byggja þannig upp að nemendur öðlist hver á sínu sviði hæfni til að:

- Kynna viðkomandi svæði (landshluta, bæ eða borg og/eða landið allt)
- Veita ferðamönnum (þar með talið fólki með sérþarfir) leiðsögn um áhugaverða náttúrulega og manngerða staði
- Afla upplýsinga og vinna úr þeim til að tryggja að réttar upplýsingar séu veittar
- Túlka fyrir gestum menningarlegar og náttúrulegar minjar og umhverfi
- Aðstoða ferðamenn við að upplifa og skilja hvað þeir eru að sjá og/eða heimsækja
- Fræða ferðamenn um mikilvæga þætti lífshátta á viðkomandi svæði
- Setja upp og/eða móta ferðir með leiðsögn um viðkomandi svæði
- Nota viðeigandi tungumál og vera fær um að eiga lágmarks fagleg samskipti á íslensku
- Ná vel til áheyrenda sinna
- Geta komið til móts við áhugasvið og kröfur með vali viðeigandi upplýsinga
- Geta miðlað viðeigandi upplýsingum á efnisríkan og upplýsandi hátt

Varðandi miðlun upplýsinga er átt við þætti á borð við hvernig árangursrík samskipti fara fram og hvernig best sé að vekja áhuga og virkja ferðamenn til þátttöku. Þá er gert ráð fyrir þjálfun í

hópstjórnun og hvernig má takast á við erfið samskipti og streitu. Enn fremur þarf að leggja áherslu á talþjálfun og framkomu, menningarlausni, notkun hljóðnema, notkun hjálpargagna og miðlun efnis við mismunandi aðstæður.

Þá skal í náminu lögð áhersla á að efla þekkingu nemenda á:

- Ferðaþjónustu sem atvinnugrein og hvað einkennir ferðamenn sem hingað koma
- Mikilvægum lögum og reglum, meðal annars um heilbrigði og öryggi
- Kröfum um gjöld, skatta og tryggingar
- Markaðsstarfi og rekstri í ferðaþjónustu

Leiðsögumenn sem starfa á Íslandi skulu hafa fullgilda menntun í skyndihjálp og björgun, í samræmi við gæðaviðmið SAF og leiðbeinandi reglur Ferðamálastofu um öryggismál. Það felur í sér, eftir því sem við á, að hafa að lágmarki gilt skírteini í almennri skyndihjálp til þess að hafa fullgild réttindi í fyrstu hjálpi í óbyggðum (WFR). Leiðsögumenn skulu enn fremur starfa í fullu samræmi við Vakann, gæða- og umhverfiskerfi ferðaþjónustunnar, umhverfisstefnu SAF og lög og siðareglur Leiðsagnar, félags leiðsögumanna.

### IV.3 Tímarammi

Námstími í fullu leiðsögunámi á Íslandi skal nema 600 klukkustundum að lágmarki. Undir það fellur eftirtalið:

- Fyrirlestrar og verkefnatímar
- Fjarnám
- Hagnýt starfsþjálfun hverskonar
- Einstaklingsnám og verkefni

Gert er ráð fyrir að auka þurfi við tíma einstakra þátta, allt eftir aðstæðum á hverjum stað. Þess skal þó ætíð gætt að hagnýt þjálfun nemi um 40% af heildartíma námsins. Tími sem varið er til umfjöllunar um almennt og svæðisbundið fræðilegt efni skal því að lágmarki nema 360 klukkustundum. Tími sem varið er til starfsþjálfunar ýmiskonar skal að lágmarki nema 240 klukkustundum.

### IV.4 Megininntak námsins

## A Fræðilegur hluti

Í námi leiðsögumanna skal leggja áherslu á að nemendur séu færir um að túlka minjar og sögu landsins eða viðkomandi landsvæðis og stuðla að sjálfbærni þess. Leggja skal áherslu á eftirfarandi þætti:

### 1. Almenn fræðilegt efni

- Sögu mannkyns og menningar
- Lagalega og stjórnmálalega/lýðræðislega stöðu landsins í alþjóða samhengi
- Trúarbrögð og menningarstefnur (t.d. upplýsinga- og frjálslyndisstefnu)
- Strauma og stefnur í listgreinum
- Siðfræði ferðaþjónustunnar

### 2. Sagnfræði

- Stjórnmalasögu, félags- og hagsögu Íslands
- Fornleifafræði
- Menningar- og listasögu
- Byggðapróun og sögu húsagerðar

### 3. Umhverfi

- Grunnþætti land- og jarðfræði
- Náttúruminjar (m.a. vistkerfi og friðlýst svæði)
- Gróður og dýralíf
- Vistfræði
- Veðurfar, loftslag og jökla
- Náttúruvá, s.s. jarðskjálfta, eldgos og ofanflóð
- Umhverfisáhrif iðnaðar, landbúnaðar og sjávarútvegs
- Hnattræna hlýnun

### 4. Menningu

- Listgreinar, leik- og sjónlistir, tónlist og bókmenntir
- Bókmenntir og málvísindi



- Þjóðfræði, siði, hefðir og goðsagnir
- Þjóðfræga einstaklinga

## **5. Atvinnulíf og efnahag**

- Landbúnað
- Sjávarútveg
- Iðnað
- Verslun
- Þjónustustarfsemi
- Tækniþróun

## **6. Samtímann**

- Lög og stjórnmalakerfi
- Lýðfræði
- Menntakerfi
- Almannatryggingar og heilsugæslu
- Vísindastörf
- Fjölmenningu
- Frítíma, afþreyingu, skemmtanalíf og íþróttir
- Mat og drykk

## **7. Starfsskilyrði leiðsögumanna**

- Almenn starfsskilyrði og kjör, (launþegar, verktakar, skattamál og félagsleg réttindi)
- Leiðsögn – félag leiðsögumanna
- Lög sem snerta ferðþjónustu og náttúrulegt og menningarlegt umhverfi
- Lög um öryggi og velferð ferðamanna og starf leiðsögumanna
- Rötun, GPS og notkun upplýsingaveitna um veður, færð og öryggi
- Yfirlit yfir helstu tegundir afþreyingar- og áhættuferðamennsku

## **B Leiðsagnarmáti og starfsfærni**

Nemendur skulu fá hagnýta þjálfun í leiðsagnartækni og vera færir um að beita henni í farartækjum, á viðkomustöðum og í gönguferðum.

Í náminu felast eftirfarandi þættir:

- Framsögn, tjáningarmáti, notkun hljóðnema, öndun
- Að ná athygli, staðsetning, líkamstjáning og líkamsstaða
- Framkoma og hegðun
- Framsetning og orðaforði
- Að laga sig að mismunandi þörfum áheyrenda og umhverfisaðstæðum
- Samskiptatækni
- Söfnun, samantekt og miðlun upplýsinga
- Meðferð og notkun fyrirspurna frá ferðamönnum
- Streitu- og tímastjórnun
- Hópstjórnun, s.s. afstaða leiðsögumanns og hóps, hlutleysi, kurteisi, hópefli, áhættumat, áföll og átakastjórnun
- Þarfir farþega með sérþarfir, aðgengi, aðlögun að þörfum fatlaðra og aldraðra, öryggi barna

## **C Ferðaþjónusta og rekstur**

Í náminu skal fjallað um eftirfarandi þætti:

- Grunnþætti hagfræði ferðaþjónustunnar
- Ferðaþjónustu í heiminum, mikilvægi hennar og þróun
- Starf leiðsögumanna og stöðu þeirra í ferðaþjónustunni.
- Sjálfbærni í ferðaþjónustu
- Undirbúning, skipulag, þróun og endurskoðun ferða
- Reglur um heilbrigði og öryggi, viðbrögð við hættuástandi
- Skýrslugerð og gæðamat, m.a. eftirlit með ferðum og mat viðskiptavina

## D Starfsþjálfun

Í námi leiðsögumanna skal lögð áhersla á kynnis- og námsferðir á helstu viðkomustaði ferðamanna. Leggja skal áherslu á leiðsögn í farartækjum, á viðkomustöðunum sjálfum og í gönguferðum. Ferðirnar skulu farnar jafnt í þéttbýli sem um helstu ferðamannaleiðir utan þéttbýlis og innihalda heimsóknir m.a. á:

- Þjóðfræðisöfn
- Listasöfn
- Sögufræga staði
- Fornminjasvæði
- Mikilvæga byggingasögulega og menningarlega staði ásamt helgistöðum
- Atvinnutengda staði
- Náttúruverndarsvæði

Þjálfunin skal miðuð við að nemendur þjálfist í að beita þeirri hæfni og þekkingu sem krefjast verður af þeim.

## IV.5 Námsmat

Mat á námi einstaklinga getur verið með eftirfarandi hætti:

- Skrifleg eða munnleg próf
- Mat á frammistöðu við leiðsögn á viðkomustað, í gönguferðum og í farartæki
- Mat á verkefnum, skriflegum eða verklegum

Við mat á hæfni í tungumálum skulu nemendur sýna að þeir séu færir um að:

- Beita viðeigandi tungumáli á viðunandi hátt
- Efla skilning meðal ferðamanna með því að nota viðeigandi fræðiorð/orðaforða
- Tjá sig á íslensku og skilja málið svo viðunandi sé

Gera skal þá kröfu til nemenda að þeir uppfylli kröfur um viðveru og ljúki náminu að fullu, þar með þátttöku í hagnýtri þjálfun. Nemendur skulu hafa lokið viðurkenndu námi í skyndihjálpi eftir því sem við á (sjá nánar í kafla **IV.2** hér að framan).

## IV.6 Menntastofnanir

### Almenn atriði

Sá sem annast menntun leiðsögumanna skal uppfylla eftirfarandi skilyrði:

- Geta lagt fram gögn um viðfangsefni og ábyrgð á náminu og tilnefnt einstakling sem er ábyrgur fyrir því
- Geta sýnt fram á að einstakir námsþættir taki mið af þörfum ferðapjónustunnar og þeim ábendingum um hæfni og inntak sem að framan er rakið
- Geta sýnt fram á að kröfum um kennslu- og aðferðafræði og tækni sé fullnægt
- Skal sannreyna að umsækjendur um námið uppfylli kröfur sem gera verður um aldur og menntun, þ.e. að hafa náð 20 ára aldri og lokið stúdentsprófi eða annarri sambærilegri formlegri menntun

### Gæðamat

Sá sem annast leiðsögunám skal koma á verkferlum sem stuðla að mati á gæðum námsins hvað varðar:

- Inntak, aðferðir og kennslufræði
- Aðbúnað, stjórnun, aðföng og námsgögn
- Frammistöðu einstakra kennara

Tryggja þarf fjölbreytt úrval kennara sem uppfylla kröfur um þekkingu, menntun og reynslu sem nægir til að kenna viðkomandi grein. Enn fremur þarf að gera kröfur um að þeir sem annast hagnýta starfsþjálfun nemenda, s.s. kynnis- og námsferðir skuli vera reyndir leiðsögumenn eða sérfræðingar á viðkomandi sviði.



## V. Mat og flokkun á námi í leiðsögn á Íslandi

Eins og fram hefur komið er boðið upp á nám á háskólastigi í leiðsögn ferðamanna hjá tveimur stofnunum á Íslandi, þ.e. Endurmenntun Háskóla Íslands og Íþróttakademíu Keilis. Námið er í báðum tilvikum 60 ECTS einingar, sem nemur fullu ársnámi á grunnstigi háskóla og opnar í báðum tilvikum leið til áframhaldandi náms á háskólastigi. Ef miðað er við lýsingar í námsvísi um leiðsögunámið hjá EHI verður ekki annað séð en að það sé í góðu samræmi við þær kröfur sem settar eru fram hér að framan. Þó vafalaust megi við nánari skoðun finna þætti sem mætti efla, t.d. á sviði almenns fræðilegs efnis og starfsþjálfunar eru aðrir þættir í náminu sem veга þar á móti. Námið er lánshæft hjá Framtíðinni námslánasjóði, en því miður ekki hjá Lánasjóði íslenskra námsmanna, sem ætla má að setji því talsverðar skorður.

Námið hjá Keili hefur talsverða sérstöðu. Þar er boðið, í samstarfi við *Thompson River University* í Kanada, upp á nám í ævintýraferðamennsku sem gerir miklar kröfur um hæfni og kunnáttu í ýmsum greinum, svo sem vetrar- og jöklaferðamennsku, fjallamennsku, klifri, flúðasiglingum, kajaksiglingum og viðbrögðum við margvíslegri vá sem slíkri ferðamennsku fylgir. Námið fer fram á ensku þannig að ekki þarf að efast um hæfni útskrifaðra nemenda í því tungumáli. Að námi loknu fá nemendur alþjóðlega viðurkennt skírteini, *Adventure Sport Certificate* sem leiðsögumenn í ævintýraferðamennsku. Hér er á ferðinni fullgilt nám á þessu sviði leiðsagnar.

Af sjálfu leiðir að ekki er lögð áhersla í náminu á þætti sem fella mætti undir almenna leiðsögn á Íslandi, svo sem um sögu, menningu, atvinnulíf og íslenskt samfélag, en á móti kemur stóráúkin áhersla á þá þætti sem falla undir ævintýraferðamennsku og krafa um að allir nemendur hafi lokið námi í fyrstu hjálpi á óbyggðum (WFR). Rétt er að benda á að í gildi er alþjóðlegur staðall um ævintýraferðþjónustu, ISO 21101:2014 *Adventure tourism – Safety management systems – Requirements*. Í sömu staðlaröð eru einnig ISO/TR 21102:2013 *Adventure tourism – Leaders – Personal competence* og ISO 21103:2014 *Adventure tourism – Information for participants*. Ekki hefur sérstaklega verið litið til þessara staðla við gerð þessarar greinargerðar.

Menntaskólinn í Kópavogi starfrækir Ferðamálastólann og Leiðsöguskólann í Kópavogi. Inntökuskilyrði í leiðsögunámið er stúdentspróf eða sambærilegt nám og gott vald á einu erlendu tungumáli, auk íslensku. Að loknu námi í kjarnagreinum fyrri hluta vetrar (17 framhaldsskólaeiningar) er í boði val um þrjár námsleiðir, almenna leiðsögn, gönguleiðsögn og afþreyingarleiðsögn (16–18 einingar). Námið fellur vel að þeim kröfum sem settar eru fram í þessari greinargerð, bæði hvað varðar umfang, inntak og hæfni. Eins og fram hefur komið ber skólum á framhaldsstigi að setja sér námskrá á grundvelli aðalnámskrár framhaldsskóla frá 2011. Það hefur ekki verið gert þegar þetta er ritað. Nefnt hefur verið að e.t.v. sé þörf á gerð þríhliða samkomulags milli nemanda, skóla og atvinnurekanda þegar nemendur sem starfa í ferðþjónustu afla sér menntunar við skólann, því ekki hafi alltaf verið staðið við vilýrði um leyfi frá störfum.

Símenntun Háskólans á Akureyri býður upp á almennt leiðsögunám í samstarfi við Leiðsöguskólann í Kópavogi og með sömu inntökuskilyrðum og gilda þar. Námið þar er alls 37 framhaldsskólaeiningar og fellur vel að þeim kröfum sem settar eru fram í þessari greinargerð. Sama gildir um þær fræðslu- og símenntunarstofnanir sem bjóða upp á nám í svæðisleiðsögn hver á sínu svæði og styðjast við námslýsingu Leiðsöguskólans. Það sem þó skilur á milli þar er umfang námsins, en algengt virðist vera að ofan á þær 17 einingar sem kenndar eru í kjarnagreinum (sbr. Leiðsöguskólinn) bætist svæðisbundið efni, 6 einingar, alls 23 einingar á framhaldsskólastigi.

Ferðamálaskóli Íslands býður nemendum sínum upp á nám í leiðsögn sem samræmist að mestu þeim kröfum sem að framan eru settar, þó með þeim veigamiklu undantekningum að ekki er gerð krafa um stúdentspróf eða forkunnáttu í erlendum tungumálum og að engin tungumálakennsla fer fram við skólann. Í ljósi þess að erlent tungumál er þar valkvæð námsgrein til prófs er ekki hægt að leggja að jöfnu leiðsögunám þaðan og t.d. frá Leiðsöguskólanum í Kópavogi, en aftur á móti má líta svo á að útskrifaðir nemendur skólans uppfylli prýðilega skilgreiningu á starfi fararstjóra, samanber skilgreiningu Staðlaráðs Evrópu (sjá kafla III).

## VI. Raunfærnimat

Raunfærnimat byggir á þeirri hugmynd að hver einstaklingur afli sér reynslu og menntunar sem nýst getur í starfi víðar en í hinu formlega skólakerfi. Margir afla sér menntunar og færni með óformlegu námi utan skólakerfisins, t.d. í endur- og símenntunarstöðvum og á margvíslegum námskeiðum og enn fleiri afla sér færni við daglegar athafnir tengdar starfi, fjölskyldu eða frítíma, en hafa enga staðfestingu á að þeir hafi öðlast slíka færni.

Með raunfærnimati fæst staðfesting og mat á raunfærni einstaklings án tillits til þess hvernig eða hvar hennar hefur verið aflað. Með slíku mati fær viðkomandi einstaklingur viðurkennda raunfærni sína, þannig að hann þurfi ekki að sækja nám í því sem hann kann fyrir. Raunfærnimat byggist á því að mögulegt sé að draga fram og lýsa þeirri raunfærni sem er fyrir hendi og skilgreina, meta og viðurkenna hana sem jafngilda námsáfangi eða hluta af námi. Þannig er hægt að skipuleggja það sem upp á vantar í námi einstaklingsins með tilliti til raunfærni hans.

Grundvöllur raunfærnimats er skráning á raunfærni. Viðkomandi einstaklingur skráir þá raunfærni sína undir handleiðslu ráðgjafa þannig að hann dragi fram styrkleika sína og fái þannig yfirlit yfir raunfærni sína og þar með hvert hann getur stefnt í námi eða til að öðlast formleg starfsréttindi. Matsferlið sjálf fer fram í fimm skrefum. Fyrst er viðkomandi einstaklingi kynnt markmið með matinu og mögulegar niðurstöður svo hann geti tekið upplýsta ákvörðun um þátttöku. Því næst er gagna aflað og raunfærnin skráð með aðstoð ráðgjafa, en síðan fer fram greining þess í samtali viðkomandi einstaklings og ráðgjafa, þ.e. bæði náms- og starfsráðgjafa og fagaðila á sviði leiðsagnar. Þegar hér er komið sögu er raunfærnin sannreynd og staðfest með því að bera saman raunverulega færni og færni viðmið áður en loks að námsáfangi er skráður í námsferilsskrá og raunfærnin þar með viðurkennd. Raunfærnimat felur því ekki í sér afslátt af körfum um þekkingu, heldur er verið staðfesta hæfni og þekkingu sem einstaklingur hefur aflað sér utan skóla.

Eins og áður hefur komið fram leiddi greining Símenntunarmiðstöðvar Eyjafjarðar til þeirrar niðurstöðu að meirihluta hæfnipáttta í starfi leiðsögumanna var raðað á hæfniprep 3 í íslenska hæfniramma um menntun (sjá kafla III) og starfið því almennt flokkað á hæfniprep 3. Í ljósi þessarar niðurstöðu og í ljósi þeirrar þróunar sem almennt er að verða í fræðslumálum hér á landi í átt til meiri sveigjanleika, er spurning hvort ekki þurfi að taka inntökuskilyrði til náms í leiðsögn til endurskoðunar? Vitað er að umtalsverður fjöldi fólks starfar við leiðsögn án þess að hafa lokið til þess formlegu námi, en hefur engu að síður margt hvert fjölbreytilega menntun á ýmsum sviðum og mikilsverða reynslu. Á grundvelli hæfnigreiningar Símeysjar og þeirra viðmiðunarregla sem settar eru fram í kafla IV í þessari greinargerð ætti að opnast greið leið til að meta raunfærni þessa fólks og opna því leið til að fá formlega staðfestingu á hæfni sinni og þekkingu.

Við mat á raunfærni leiðsögumanna má einkum líta til færni í erlendum tungumálum, mikillar reynslu og/eða þekkingar á ferðmálum og ferðalögum um landið, ásamt áhuga og þekkingu á



náttúru landsins, sögu þess og menningu. Þá verður einnig að líta til þess tíma sem viðkomandi hefur starfað við leiðsögn og setja einver lágmarksviðmið þar um. Lykilatriði er að auka sveigjanleika inntökuskilyrða og náms í leiðsögn á Íslandi.

Mennta- og menningarmálaráðuneytið hefur gert þjónustusamning við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins (FA) um að þróa aðferðir við mat á raunfærni hér á landi. FA vísar í sérstakar leiðbeiningar um mat á raunfærni sem Evrópusambandið hefur gefið út. Þar er m.a. fjallað um tilgang raunfærnimats og rétt viðkomandi einstaklings, ábyrgð stofnana og hagsmunaaðila, trúnað og traust, hlutleysi, lögmæti og trúverðugleika. Ýmsar endur- og símenntunarstofnanir hér á landi hafa mikla reynslu á sviði raunfærnimats og má þar nefna auk FA, Iðuna fræðslusetur, Mími símenntun, Símei, Austurbrú og fleiri. Einnig kom fram áhugi á að sinna þessum málum, a.m.k. hvað varðar leiðsögumenn, í viðtölum starfshópsins við fulltrúa EHÍ og Leiðsöguskólans.

Samkvæmt upplýsingum frá FA er markhópur raunfærnimats nú einskorðaður við þá sem ekki hafa lokið námi í framhaldsskóla, þ.e. hafa ekki lokið stúdents- eða sveinsprófi eða sambærilegu námi á þriðja þrepi. Raunfærnimat þessa hóps er fjármagnaður af hinu opinbera og því viðkomandi einstaklingum að kostnaðarlausu. Þetta þýðir með öðrum orðum að þar sem krafist er stúdentsprófs eða sambærilegrar menntunar í nánast öllu leiðsögunámi hér á landi, nema hjá Ferðamálastólaskóla Íslands, fellur sá hópur utan fyrrnefnds markhóps, enda flestir búnir að ljúka framhaldsskólanámi eða með háskólamenntun.

Það er því ljóst að það verður að huga vel að fjármögnun á raunfærnimati fyrir leiðsögn, en kostnaður getur numið um 200 þúsund krónum á einstakling, samkvæmt upplýsingum frá FA. Eiga einstaklingar að borga þennan kostnað úr eigin vasa eða kunna að vera færar leiðir til fjármögnunar í gegnum starfsmenntunarsjóði eða með opinberum framlögum? Einnig þarf að leita leiða til að opna þeim hópi fólks sem vinnur að leiðsögustörfum hér á landi, án þess að hafa hlotið til þess formlega menntun, aðgang að raunfærnimati.

## VII. Samantekt, umræðuefni og ályktanir

Þegar litið er til námsframboðs í leiðsögn ferðamanna á Íslandi og það m.a. borið saman við hæfnirammann og hæfniprep námsbrauta framhaldsskóla vakna nokkrar spurningar sem hér er varpað fram til frekari umræðu og umfjöllunar:

1. Tvær menntastofnanir bjóða upp á nám á grunnstigi háskóla, sem fellur á hæfniprep 4 samkvæmt íslenska hæfniramma. Ástæða er til að hvetja til aukins samstarfs þessara stofnana þannig að nemendum EHI verði auðveldað að sækja sér aukna menntun á sviði ævintýraleiðsagnar og nemendum Keilis að afla sér viðbótarmenntunar á sviði almennrar leiðsagnar hjá EHI. Einnig er spurning hvort Leiðsögn geti beitt sér fyrir því að teknar verði upp viðræður við LÍN um lánshæfi námsins frá EHI.
2. Nám Leiðsöguskólans og Símenntunar Háskólans á Akureyri fellur einnig á hæfniprep 4, þ.e. meira en 30 eininga nám á tveimur önnum, þar sem námslokinn eru skilgreind sem viðbótarnám við framhaldsskóla (forkröfur um 21 árs aldur og stúdentspróf eða sambærilega menntun). Brýnt er að hið fyrsta verði gengið frá námskrá leiðsögunámsins á grundvelli aðalnámskrár framhaldsskóla, þannig að hún fái staðfest af menntamálayfirvöldum.
3. Ein menntastofnun, Ferðamálastofnun Íslands, gerir ekki forkröfur um stúdentspróf eða sambærilega menntun og heldur ekki um tungumálakunnáttu. Lagt er til að stjórn Leiðsagnar ræði formlega við forráðamann skólans um stöðu útskrifaðra nemenda þaðan innan félagsins.
4. Umfang náms í svæðisleiðsögn hjá fræðslu- og símenntunarstofnunum nær ekki því 600 stunda lágmarki sem að framan greinir (sjá kafla IV). Brýnt er að koma til móts við þá sem lokið hafa slíku námi þ.e. að svæðisleiðsögumenn fái formlega stöðu og réttindi innan vébanda Leiðsagnar.
5. Í ljósi þess sem fram kemur undir tölulíðum 3 og 4 má spyrja hvort ástæða sé til að taka upp fleiri starfsheiti innan Leiðsagnar, með formlegri aðild viðkomandi hópa og starfsréttindum, þ.e. að auk leiðsögumanna verði opnað fyrir formlega aðild svæðisleiðsögumanna, fararstjóra og e.t.v. hópstjóra?
6. Að fengnum niðurstöðum í hæfnigreiningu starfs leiðsögumanna og þeirra viðmiðunarreglna sem settar eru fram í kafla IV í þessari greinargerð er lagt til við stjórn Leiðsagnar að hið fyrsta verði teknar upp viðræður við Fræðslumiðstöð atvinnulífsins, Hæfnisetur ferðapjónustunnar og Samtök ferðapjónustunnar um framkvæmd og fjármögnun mats á raunfærni ófaglærðs starfsfólks sem starfar við leiðsögn á Íslandi.
7. Á vegum Hæfniseturs ferðapjónustunnar er unnið að stefnumörkun fyrir formlegt námi í ferðapjónustugreinum, þ.m.t. á sviði ferða og afþreyingar. Skipaður var starfshópur um

verkefnið sem greindi þörf fyrir formlegt nám og setti fram tillögur um frekari uppbyggingu þess. Þessi vinna mun standa fram eftir þessu ári og er því brýnt er að fylgist verði grannt með þeim tillögum sem þar munu koma fram.

8. Lagt er til að hafnar verði viðræður hið fyrsta við Samtök ferðaþjónustunnar um þær kröfur sem gera á um störf og starfsundirbúning þeirra sem starfa við leiðsögn ferðamanna hér á landi og hvernig þær birtist í gæðakerfinu Vakanum.
9. Framhaldsskólinn í Austur-Skaftafellssýslu hefur fengið ERASMUS styrk til að þróa starfsnám fyrir önnum kafið fólk í ferðaþjónustu sem, til að byrja með, verður sérsniðið að þörfum afþreyingarferðaþjónustu. Lagt er til að rætt verði við forstöðumenn skólans um efni þessarar greinargerðar og þær kröfur sem gera verður til slíks náms.