

Alþingi
Erindi nr. Þ 131/1454
komudagur 20.4.2004

Tillaga til þingsályktunar um ferðamál

Meginmarkmið í ferðamálum 2006-2015
Pskj. 1032 – 678. mál - Apríl 2005

UMSÖGN

Ég, undirrituð, sendi hér umsögn mína um ofangreinda þingsályktunartillögu. Umsögnin tekur mið af störfum mínum við ferðapjónustu frá árinu 1951, reyndar ekki samfellt. Ég varð snemma lostin þeirri hugmynd að ferðapjónustustörf hlytu að byggjast mikið á mannlegum samskiptum og þeirri staðreynd að kaupendur þjónustunnar geta ekki skilað aftur þeirri þjónustu sem þeir greiða fyrir fyrirfram, en upplifa síðan eftirá. Þess vegna hefur fagmennska í íslenskri ferðapjónustu lengi verið mér ofarlega í huga.

Fyrsta reynsla mín af ferðapjónustustarfi var vinna í gestamóttöku sumarið 1951 og síðan nám fyrir verðandi leiðsögumenn vorið 1965 og aftur 1969. Leiðsögunámið var á vegum Ferðaskrifstofu ríkisins undir stjórn Vigdísar Finnbogadóttur. Ég vann síðan nær daglega við leiðsögu ferðamanna í u.þ.b. 15 ár og annaðist einnig skipulagningu á leiðsögunámi í 26 ár, frá 1976 til 2002. Hugsjónin um fagmennsku í íslenskri ferðapjónustu er enn til staðar.. nú í apríl 2005... og leyfi mér því að senda um það...

NOKKRAR HUGLEIÐINGAR.

1. **Fagmennska.** Með tilliti til ofanritaðs finnst mér ánægjulegt að lesa hversu oft er tekið fram í tillögunni að með henni eigi að leggja áherslu á menntun og fagmennsku við þróun íslenskra ferðamála. Sjá nánar:

Bls. 1. *Aðaltexti* (gr. 1).

Bls. 3. *Efst=Gæða og öryggismál* (gr. 5)

Bls. 6. *Menntun taki mið af og þróist...*

Bls. 1. *Kynningarmál* (gr. 1).

Bls. 4. *(lína 16, 22 og 23 að ofan).*

Bls. 7. *Gæða- og öryggismál. Markmið.*

Mér sýnist að ofangreindar áherslur myndu verða íslenskri ferðapjónustu til framdráttar. Ég vil þó ekki láta hjá líða að vekja sérstaka athygli á mikilvægi leiðsögustarfs í landkynningu almennt. Fagleg leiðsaga ferðafólks er afar mikilvæg landkynning þótt hún sé ekki í formi heilsíðu auglýsinga í lit eða sem prentaðir litbæklingar. Leiðsögustarfið fer fram með aðferðinni "maður-á-mann". Þar skiptir miklu máli nálægð leiðsögumannsins við ferðamanninn og sú fræðsla sem leiðsögumaðurinn miðlar til hans um land og þjóð. Einnig, og oft ekki síður, framkoma leiðsögumanns og bílstjóra í ferðinni (þegar það á við), svo og klæðnaður og viðmót. Skilningur, mat og kröfur ferðamannanna eru ekki alltaf þær sömu hjá öllum farþegum innan sama hópsins, t.d. ef hann er "blandaður". Þær fara eftir þjóðerni hvers og eins, menntun, siðum, trúarbrögðum o.m.fl. Leiðsögustarfið er því enginn barnaleikur.

Mig langar einnig að benda á eftirtalda þætti í ofangreindri tillögu á þskj.1032:

2. **Menntun** (bls. 2). Greinar 2 og 3. Góðar ef af verður í reynd. Ekki hefur verið hægt að treysta á að sá grunnur, sem nemendur hafa hingað til fengið á leið til stúdentsprófs í íslenskum framhaldsskólum, sé einn og sér nægjanlegur til að afgreiða ferðamenn eða leiðbeina þeim, hvorki íslenskum né erlendum. Það segir mér sú reynsla sem ég hef af starfi mínu við Leiðsöguskóla Íslands. Ekki má taka þetta sem neikvæðni, svo er alls ekki, aðeins vinsamleg ábending sett fram af góðum hug. Ég hef litið á Leiðsöguskóla Íslands sem "sérskóla" þar sem nemendur í fyrsta lagi tileinka sér ákveðinn sértækan fróðleik um Ísland og í öðru lagi þjálfast sig í að miðla þeim fróðleik til gesta sinna á því erlenda tungumáli sem gesturinn hefur beðið um (eða keypt hjá söluaðilanum). Annað er í raun "vöru"-svik.

Það er algjörlega óraunhæft, a.m.k. eins og nú standa sakir, að íslenskir unglingar, sem enn eru í framhaldsskóla, hafi þroska eða undirstöðumenntun til að afgreiða erlenda ferðamenn, hvorki hvað viðkemur tungumálakunnáttu, almennum og einföldum fróðleik um land og þjóð, framkomu o.fl. nema hugsanlega í mjög einföldum verkefnum. Þetta kann að þykja stór orð, en eru því miður staðreynd, nema í fáeinum undantekningatilfellum. Ég get ekki mælt með að vinna í framlínu ferðapjónustu sé unnin sem eins konar “unglingavinna” þó að umgengni við útlendinga geti sannarlega verið góð og lærdómsrík reynsla og upplifun fyrir ungling. Með öðrum orðum: Markvisst nám fyrir væntanleg framlínustörf í ferðapjónustu er algjör forsenda. Ég hef oft hugsað að ef ætlunin er að gefa nemendum í slíku “starfsnámi” tækifæri til að fá innsýn í störf á gististöðum, matsölustöðum, upplýsinga-miðstöðvum o.fl. væri kannske ráð að þeir væru þá með ákveðin merki í barminum eða á brjóstinu til að sýna að viðkomandi sé í slíku kynningarnámi. Ferðamenn líta þá allt öðru vísi á málið, ef eitthvað fer úrskaiðis, og eru jafnvel reiðubúnir og hafa jafnvel ánægju af að leiðbeina viðkomandi “nemanda”.

3. Gæða- og öryggismál (bls.3) Gr. 1= Ég skil þetta þannig t.d. hvað snertir íslenska leiðsögumenn að aðeins faglærðir leiðsögumenn fái “rekstrar”-leyfi (starfsleyfi, starfsréttindi) eða opinbera viðurkenningu til slíkra starfa og geti t.d. sýnt það með barmmerki, þ.e. málmmerki sínu (“logo”). Aðrir megi því ekki nota það “logo”. Nú er svo komið að stór hluti þeirra einstaklinga sem vinna sem leiðsögumenn hér á landi, annað hvort á vegum löggiltra ferðaskrifstofa eða vinna sem slíkir á eigin vegum, hafa ekki faglega leiðsögumenntun. Það gengur þvert á þá verkreglu og hugsjón sem höfð var að leiðarljósi í Leiðsöguskóla Íslands. Ég tel að ef þessi tillaga til þingsályktunar verður samþykkt muni verða auðveldara að koma í veg fyrir slík mistök, ekki eingöngu í leiðsögumálum heldur einnig á öðrum starfssviðum innan ferðapjónustunnar. Oft er talað um að góð starfsmenntun sé auður íslensku þjóðarinnar. Það er aðeins rétt EF faglega starfsmenntað fólk nýtur forgöngu í þau störf sem um er að ræða.

4. Umhverfismál, bls. 3 (gr. 1). Algjörlega sammála að gera verði ferðamönnum góða grein fyrir ábyrgð þeirra varðandi verndun umhverfisins, en spurningin er HVERNIG? Það er minni vandi þegar útlendingar eru í fylgd íslenskra leiðsögumanna eða annarra heimamanna. En hvernig er það framkvæmanlegt þegar svo er ekki? Ferðum á eigin vegum fjölga ört. Fyrir u.þ.b. 25 árum lét Ferðamálaráð Íslands taka saman leiðbeiningar fyrir erlenda ferðamenn um akstur og umgengi. Bæklingurinn var á mörgum erlendum tungumálum, en vandamálið var að enginn taldi sig eiga eða geta dreift honum til ferðamannanna. Nauðsynlegt er að hafa allar slíkar upplýsingar aðgengilegar ferðamönnum, bæði erlendum og íslenskum, bæði hvað snertir náttúruvernd, öryggismál, umferðarreglur, akstur í byggð og óbyggðum, á vegum sem utan vega, yfir óbrúaðar ár o.s.frv. Hreinlæti (t.d. ekki tæma ferðabílasalerni eða ruslafötur í hreinar og tærar íslenskar ár, ekki kveikja bál á grónu landi o.m.m.fl.). Því miður fer það í vöxt.

Röskun á lítt eða ósnortnu víðerni á Íslandi hefur mikið verið í umræðunni allra síðustu ár. Lítið hefur heyrst frá ráða-“mönnum” í ferðapjónustunni þó að öllum hljóti að vera ljóst að einmitt slíkt landslag er ofarlega á óskaiista hjá mörgu ferðafólki. Sumir telja að ef rétt verði haldið á málum verði slíkt landslag efst á óskalista æ fleiri ferðamanna í framtíðinni. Staður eða landsvæði sem getur státað af hrikalegri náttúru, hefur ekki verið troðið niður og skemmt af umferð farartækja, fjöldaferðamennsku eða öðru raski og á þar af leiðandi fáa sína líka í öllum heiminum... hlýtur að verða eftirsótt. Margir ferðamenn eiga einmitt þann draum að koma á stað sem fáir aðrir hafa séð... og er ekki til annars staðar í heiminum. Það segir sig sjálft.

5. Rekstrarumhverfi, bls. 5. Margt, sem þarna kemur fram, er mjög jákvætt, en aðeins ef það verður svo í reynd. Ég tel t.d. til batnaðar ef Ferðamálaráð og þau störf, sem þar eru unnin, verði sýnilegri öðrum þeim sem vinna í ferðapjónustu, bæði atvinnurekendum og launafólki. Áður fyrr áttu fleiri starfsgreinar í ferðapjónustu fulltrúa í Ferðamálaráði en nú er. Ég tel að fleiri sjónarmið og hugmyndir geti komið þar fram ef fleiri starfsgreinar eiga þar

fulltrúa og/eða koma þar að stefnumótun og ákvarðanatöku. Á það ekki síst við um þá sem eru í nánnum tengslum við sjálfa ferðamennina og þekkja óskir þeirra og skoðanir frá fyrstu hendi. Sjá einnig= Kynningarmál, bls. 5

6. Fjölpjódasamstarf (bls. 7). Markmið= Að viðhalda og auka aðgang að upplýsingum um ferðamál o.s.frv. Ég fæ stundum beiðnir frá erlendum nemendum í erlendum ferðamála-skólum um aðstoð við að nálgast upplýsingar á erlendum tungumálum (oftast ensku) um íslenska ferðapjónustu á Netinu. Oftast er um að ræða nemendur sem eru að skrifa ritgerðir s.s. um þróun íslenskrar ferðapjónustu, tegundir ferða, verð, gistimöguleika o.fl.. Oft eiga þessir nemendur að gera samanburð milli síns heimalands og svo Íslands og jafnvel fleiri landa m.a. með tilliti til vaxandi fjölda ferðamanna til Íslands. Það virðist mjög erfitt að finna slíkar upplýsingar.... erfiðara en áður. Það ætti þó að vera auðveldara með tilkomu Netsins, en ef til vill eru þær dreifðari og ekki alltaf á ensku. Af reynslu veit ég að margir íslenskir leiðsögumenn fá einmitt oft spurningar um stöðu og þróun íslenskrar ferðapjónustu. Aðeins vinsamleg ábending.

7. Gæða- og öryggismál (bls. 7, neðst). Markmið.. að þjónusta á Íslandi uppfylli eða sé umfram væntingar ferðamanna. Sammála. Það var einmitt það, sem ég reyndi alltaf að hafa að leiðarljósi og sem markmið í minni vinnu í Leiðsöguskóla Íslands m.ö.o. að íslensk ferðapjónusta gæti státað af jafn góðum leiðsögumönnum og önnur ferðamannalönd ... og helst betri. En einhvern veginn finnst mér það ekki hafa hafa komist til skila, þ.e. hugsjónin... og kennslan sjálf ekki komið að notum. Þess vegna lýsi ég yfir ánægju minni með þessa þingsályktunartillögu og að hún skuli eiga að miða að því.... "að menning þjóðarinnar og fagmennska verði ráðandi þættir í þróun íslenskra ferðamála".

Með kveðju.

Birna G. Bjarnleifsdóttir.
17.4.2005.