

Alþingi
Erindi nr. Þ 131/1558
komudagur 25.4.2005

Birna G. Bjarnleifsdóttir – Brúnastekki 6 – 109 Reykjavík

sendir eftirfarandi

UMSÖGN UM

FRUMVARP TIL LAGA UM SKIPAN FERÐAMÁLA

1. kafli.

1. grein: Þar segir “að tilgangur laganna sé að stuðla að þróun ferðamála sem atvinnugreinar og mikilvægs þáttar í íslensku atvinnu- og mannlífi”. Þetta er afar jákvætt og sjálfsagt sem og næsta setning= “Þjóðhagsleg hagkvæmni, menning þjóðarinnar, umhverfisvernd, fagmennska og neytendamál verði höfð að leiðarljósi”. Ailt þetta eru mjög mikilvæg og sjálfsögð atriði, og legg ég sérstaklega áherslu á mikilvægi þess að fagmennska verði höfð að leiðarljósi og að þeir einstaklingar sem hafa lagt bæði tíma og peninga í að fagmennta sig á ákveðnu sviði innan ferðapjónustunnar njóti þess t.d. með því að hafa forgang í þá sömu vinnu, þ.e. framyfir þá sem enga fagmenntun hafa á sama sviði. Þá á ég við einhvers konar réttindi sem tryggja þeim fagmenntuðu forgang.

Þar sem svo er ekki í reynd eins og mál standa núna, árið 2005, t.d. meðal íslenskra fagmenntaðra leiðsögumanna, hlýtur það ósjálfrátt að auka líkur á því að æ fleiri ófagmenntaðir einstaklingar, bæði íslenskir og erlendir, vinni við leiðsögustörf hér á landi. Þar sem slíkt eykur einmitt hættuna á að ferðamenn fái ekki faglega þjónustu og jafnvel ósanna og neikvæða mynd af landi og þjóð er það síður en svo æskilegt eða jákvætt fyrir íslenska ferðapjónustu að slíkt ófagleg starfsemi verði látin afskiptalaus áfram. Þetta hlýtur að liggja í augum uppi.

Frumvarp sem hefur þann tilgang að stuðla að fagmennsku í ferðapjónustu hlýtur að taka tillit til þessarar staðreyndar (þ.e. að helmingur þeirra einstaklinga sem vinna leiðsögustörf á Íslandi hafa ekki fagmenntun sem leiðsögumenn, þ.e. hafa ekki lokið prófum samkvæmt námskrá um leiðsögunám).

Sú landkynning sem felst í jákvæðri og faglegrri leiðsögn til ferðamanna er afar mikilvæg fyrir þróun íslenskrar ferðapjónustu og nær sú landkynning til margra neytenda á einu bretti. Í meðalstórum hópbíl geta setið 40-50 farþegar og allt að 60-70. Ég minni á að ferðamálakannanir hafa einmitt sýnt að það sem gerir það að verkum að erlendir ferðamenn ákveða endanlega að koma hingað til Íslands eru jákvæð ummæli vina þeirra og ættingja sem hingað hafa komið áður. Og hvaða Íslendingar hafa yfirleitt umgengist vini þeirra og ættingja meðan þeir dvöldu á Íslandi? Og oftast staðið við hliðina á erlendu gestunum á þeim augnablikum sem þeir upplifðu landið (moment of truth)? Það eru einmitt íslenskir leiðsögumenn.

3. grein: Þar segir að “Ferðamálastofa fari með framkvæmd ferðamála samkvæmt lögum þessum og eins og henni verði fáið með öðrum lögum.” Skv. því sem ég sagði um faglega menntun leiðsögumanna í 1. grein liggur í augum uppi að ef ekki eru ákvæði í þessum lögum um (forgangs-)réttindi fagmenntaðra leiðsögumanna er áriðandi að slíkt ákvæði verði sett með öðrum hætti þannig að aðeins fagmenntaðir leiðsögumenn um Ísland fái viðurkennd starfsréttindi til að vinna sem leiðsögumenn um Ísland. Er þá t.d. átt við að tryggt verði að þeir sem stunda hér leiðsögustörf hafi lokið fagprófi frá leiðsögunámi sem virðir að fullu námskrá um leiðsögunám, er viðurkennt af íslenskum ferðamálayfirvöldum eða hafi sannað hæfni sína með ákveðnu sambærilegu hæfnismati.

Það skal upplýst hér að ég vann áður fyrr sem leiðsögumaður hér á Íslandi í u.þ.b. 15 ár og skipulagði leiðsögunám í Leiðsöguskóla Íslands og stjórnaði því námi á árunum 1976-2002 með hliðsjón af reglugerð og námskrám á hverjum tíma. Þar sem leiðsögukennsla er nú víðar í boði en í Leiðsöguskóla Íslands og kennslan ekki alls staðar sú sama hefur komið upp sú einkennilega staða að fyrirkomulag á kennslu er ekki alls staðar eins og fyrirkomulag prófa heldur ekki það sama eða jafnvel engin próf tekin. Hefur það valdið töluverðum misskilningi og ruglingi sem ég tel að sé íslenskri ferðapjónustu ekki til framdráttar. Það liggur í augum uppi að

slíkt ófremdarástand virkar ekki hvetjandi fyrir verðandi leiðsögumenn að sækja nám þar sem alfarið er farið eftir þeirri námskrá sem menntamálaráðuneytið hefur gefið út um leiðsögunám og þar sem gerðar eru meiri hæfniskröfur. Staðreyndin er sú að ALLIR sem þess óska virðast jafngildir til að fá vinnu sem leiðsögumenn án tillits til þess hvort þeir hafi faglega leiðsögumenntun eða ekki. Auk þess er það "svarta" starfsemin þar sem útlendingar geta unnið hér án nokkurrar þekkingar um Ísland og það á lægri launum en kjarasamningar leiðsögumanna segja til um.

Þessi staða er algjörlega óásættanleg og tók ég það til bragðs að bjóða Samtökum ferðaþjónustunnar (SAF) að aðstoða við skipulagningu og/eða uppsetningu á hæfnismati á leiðsögumönnum þar sem jafnt gengi yfir alla, en því boði var hafnað. Svo var að skilja að það væri ekki vegna vanmats á mér persónulega, heldur að SAF hefði ekki áhuga á að slíkt hæfnismat yrði tekið upp. Ég get með engu móti skilið að þeir sem kaupa þjónustu leiðsögumanna (sem flestir eru sennilega innan SAF) hafi ekki áhuga á að tryggja gæði þeirrar leiðsögupjónustu sem þeir eru að falast eftir til að selja svo aftur sínum viðskiptavinum. Að mínu mati stuðlar þessi óskiljanlega afstaða SAF ekki að fagmenntun á því sviði ferðaþjónustu sem felst í leiðsögupjónustu.

Þessi afstaða hlýtur að brjóta í bága við tilgang þessa frumvarps, sem einmitt á að leggja áherslu á fagmenntun í ferðaþjónustu. Nema þá að störf leiðsögumanna falli ekki að þeirra mati undir ferðaþjónustu. Það getur varla verið álit alþingismanna.

4. grein: Ég vek athygli á þeirri undarlegu staðreynd að í þessu nýja frumvarpi til laga um skipan ferðamála er gert ráð fyrir að í ferðamálaráði sitji 8 fulltrúar. Þar af tveir skipaðir af ráðherra (mitt innskot= Hvaða ráðherra?) án tilnefningar, en SAF á að tilnefna 3 fulltrúa, Ferðamálasamtök Íslands 2 fulltrúa og Útflutningsráð 1 fulltrúa.

Með tilliti til neikvæðrar afstöðu SAF til fagmenntunar leiðsögumanna (sbr. ofanritað) er mér sannarlega ómögulegt að skilja það ójafnvægi sem þarna er stungið upp á. Burtséð frá því tel ég algjörlega fráleitt að einn aðili hafi svo stórt vægi. Reyndar má sama segja um 2 fulltrúa frá Ferðamálasamtökum Íslands. Til stuðnings máli mínu verð ég að vitna til upphafs ferðamála-samtaka á Íslandi (kannske 25-30 ár aftur í tímann). Þau voru sögð opin öllum sem störfuðu við ferðaþjónustu eða höfðu á henni áhuga. Margir leiðsögumenn skráðu sig í þessi samtök þar sem leiðsögumenn hafa mikinn áhuga á ferðaþjónustu almennt vegna sinna starfa úti á vettvangi með viðskiptavinunum. Svo fór þó að leiðsögumenn hættu að fá fundarboð frá ferðamálasamtökunum og duttu ósjálfrátt af félagalista. Aðild þeirra var ekki æskileg.

Flestir leiðsögumenn fara vítt og breitt um landið og sjá strax það sem gott er gert og líka oft ýmislegt sem betur mætti fara m.a. með tilliti til ferðamannanna, einmitt þeirra aðila sem eru að kaupa þá þjónustu (og búnir að borga fyrir þá þjónustu) sem til staðar er... eða jafnvel er ekki til staðar. Leiðsögumenn gætu komið með mjög góðar og gagnlegar ábendingar, ef einhver vildi hlusta á þá. Ef ekki er svo, missir ferðaþjónustan vísitandi af gagnlegum ábendingum.

Ég vitna í ferðamálafráfráðingum frá árlinu 1976 þar sem fulltrúar í Ferðamálaráði komu frá miklu víðara sviði innan ferðaþjónustunnar en þetta frumvarp gerir ráð fyrir.

Ákvæði til bráðabirgða, bls. 10, efsta lína= "Frumvarpið gerir ráð fyrir að næstum öll ferðatengd þjónusta í atvinnuskyni verði leyfisskyld..." Er þar einnig átt við leiðsögumenn ferðafólks?

Bls. 10, lína 8 að ofan: Hér er talað um ... ákveðna þjónustu sem ekki á að vera leyfisskyld, en þeim sem hyggjast stunda þá starfsemi sé skylt að skrá starfsemina hjá Ferðamálastofu. Er þar kannske möguleiki fyrir fagmenntaða leiðsögumenn til að skrá sig? Mega þeir þá ekki nota sitt eigið fagmerki (gæðamerki) áfram? Skilja má af þessum skýringum í frumvarpinu að Ferðamálastofa muni í ákveðnum tilvikum leyfa notkun á ákveðnu gæðamerki Ferðamálastofunnar. Gætu þá allir fengið slíkt gæðamerki sem leiðsögumenn eða þarf að uppfylla einhver skilyrði?

Bls. 11. Um 5. grein: Hér eru útskýrðar hugmyndir um hlutverk nýs Ferðamálaráðs m.a. "að ráðið hafi frumkvæði að málum sem það telur vera í þágu ferðaþjónustunnar og geri tillögur til ráðherra um slíkt". Ég bendi á misskiptingu í tilnefningu á fulltrúum í Ferðamálaráð.

Ýmislegt: Ekki ætlaði ég eingöngu að fjalla hér um málefni leiðsögumanna ferðafólks, en mér sýnist að svo margt í þessum frumvarpsdrögum séu það óljós að þau gætu alveg eins verið neikvæð fyrir þann ákveðna faghóp ferðapjónustuaðila sem leiðsögumenn eru og því ekki ljóst hvort drögin þarafleiðandi ganga gegn gæðum og fagmennsku í leiðsögupjónustu sem þó tvímælalaust er mjög afgerandi í gæðamálum ferðapjónustu. Þar sem ég veit að mjög margir gera sér ekki grein fyrir í hverju starf leiðsögumanna ferðafólks er í reynd falið, kemst ég ekki hjá því að vekja athygli á því í örstuttu máli.

Starf leiðsögumanna ferðafólks. Margir halda að leiðsögustarf sé fólgið í því að sitja í framsæti hópbílsins og segja: Þetta er Hekla. Þetta er Gullfoss. Eða: Þetta eru Þingvellir. Þeir sömu spyrja hvort ekki sé gaman að sitja í framsæti hópbílsins þar sem besta útsýnið er og þannig geta notið útsýnisins betur en sjálfir farþegarnir. Jú, jú, auðvitað er það gaman, annars myndi enginn hafa úthald til að vinna sem leiðsögumenn í áratugi. En stundum er nú þoka og rigning svo að ekki sést mikið út. Starfið felst líka í meiru en að skoða landslagið, leiðsögumenn verða líka að lífga landslagið, útskýra það og gera það skiljanlegt. Þá er notuð náttúrutúlkun. Stundum sést ekki fossinn eða fjallið sem kynnt er í bæklingnum og verður þá að beita öðrum aðferðum. Stundum er þá gripið í að segja þjóðsögur, en ekki eru allir útlendingar meðtækilegir fyrir þeim. Taka þarf tillit til þess. Starf leiðsögumanna er oftast mjög skemmtilegt, en aftur á móti líka mjög krefjandi og lýjandi starf. Fyrir utan það að geta frætt gestina (ferðamennina) á öllu mögulegu um landið, sögu þess og fólkið sem hér býr, byggist starfið mikið persónulegum samskiptum við ferðamennina.

Ekki er nóg að geta útskýrt ýmis jarðfræðifyrirlit sem sjást í ferðinni eða útskýrt innihald Íslendingasagnanna og hvers konar bókmenntir þar er um að ræða. Ekki heldur að upplýsa útlendingana um skattakerfið íslenska og hvernig svona fámenn þjóð getur staðið undir vegagerð í svo strjálbýlu landi, heilbrigðisþjónustu og menntamálum. Ekki heldur að segja farþegunum frá þeim bókum eftir íslenska höfundar sem þýddar hafa verið á tungumál farþeganna og sennilega fást í þeirra heimalandi. Ekki heldur hver sé munur á tannhvölum og skíðishvölum eða hver séu einkenni íslensku húsdýranna. Hvers vegna eru t.d. ekki allar kýrnar í sama lit? Og hvers vegna er íslenski hesturinn svona lítill? Hefur hann ekki fengið nóg að borða í gegnum aldirnar? Hafa aldrei verið virkilegir skógar á Íslandi? Hvers vegna trúa Íslendingar á álfa (huldufólk)? Halda íslenskar konur virkilega að þær séu fallegustu konur í heimi? Er óhætt að ganga einn um götur í miðborg Reykjavíkur á kvöldin? Er óhætt að ganga meðfram höfninni í Reykjavík á kvöldin? Hvað eru norðurljós?

Leiðsögumenn þurfa líka að þekkja siði og menningu farþega sinna t.d. með tilliti til þjóðernis þeirra, menningar, siða og trúarbragða. Hversu nálægt þeim má standa þegar talað er við þá og hver verður fjarlægðin að vera ef talað er við Bandaríkjamann? Eða við Ítala? Eða Japana? Má taka í höndina á þeim farþegum sem leiðsögumaðurinn verður með næstu vikuna? Eða má klappa þeim á öxlina? Svona mætti lengi halda áfram. Leiðsögustarfið er því bæði skemmtilegt, lýjandi, ögrandi, krefjandi o.m.m.fl. Það krefst bæði víðtækrar þekkingar og tungumálakunnáttu til að koma margvíslegum fróðleik til skila. Það krefst hæfileika til umgangast fólk af mismunandi þjóðerni. Það er ekki á hvers manns færi að vinna það svo að sómi sé af. Leiðsögustarfið er nefnilega faglega krefjandi og krefst þess vegna fagmenntunar. Einnig að sú fagmenntun verði metin að verðleikum þannig að viðskiptavinir íslenskrar ferðapjónustu njóti örugglega faglegrar leiðsögupjónustu.

Birna G. Bjarnleifsdóttir
Netfang= birnag@mmedia.is
Sími= 557 43 09.

24. apríl 2005.