

Høringssvar – NS 11011 guider - Krav til grunnleggende kompetanse

Visit Tromsø-Region AS (VTR) viser til høring fra Standard Norge vedrørende forslag til norsk standard for guides kompetanse (NS 11011), og ønsker med dette å gi våre innspill til det videre arbeidet.

Om Visit Tromsø-Region AS

Visit Tromsø-Region AS ble etablert i 2009 og er i dag et av Norges største destinasjonsselskaper, med over 230 medlemsbedrifter innen overnatting, servering, transport, opplevelser og formidling. VTR arbeider for å styrke lokal verdiskaping og legge til rette for en konkurransedyktig og bærekraftig helårsdestinasjon som er attraktiv både for besøkende og fastboende.

Innledende merknad

Vi ønsker innledningsvis å presisere at vi er svært positive til en slik standard. Økt kvalitet, sikkerhet og profesjonalitet i reiselivet er avgjørende for både gjester, lokalsamfunn og reiselivsbransjen som helhet – særlig i en tid hvor det naturbaserte reiselivet vokser raskt.

En tydelig og godt forankret standard vil bidra til å styrke seriøsiteten i næringen og motvirke useriøse aktører som svekker kvalitet og omdømme. For at den skal få denne effekten, må NS 11011 inngå i en større og mer helhetlig strategi for videre profesjonalisering, sertifisering og kvalitetssikring av guideyrket i Norge – og ikke stå alene som et isolert tiltak.

Vi mener det er uheldig at standarden ikke er et krav, men et rammeverk uten kontrollmekanismer. Vi er derfor opptatt av at standarden ikke må bli et slutt punkt for profesjonalisering. Dersom målet er reell kvalitetssikring og like konkurransevilkår, må det på sikt vurderes hvordan standarden kan få en tydeligere forankring og faktisk betydning i bransjen. Det er behov for en helhetlig plan for hvordan grunnkompetansen kan inngå i en fremtidig godkjennings- eller sertifiseringsordning – både for guider og virksomheter.

Slik standarden nå foreligger, opplever vi også at det er uklarheter knyttet til hva den innebærer i praksis, hvordan den skal følges opp, og hvilken status den vil få i markedet og overfor myndighetene. Dette bør tydeliggjøres tidlig i prosessen.

Vi registrerer samtidig tydelige tilbakemeldinger fra Visit Tromsø-Regions samarbeidspartnere som har gitt oss sine innspill til dette arbeidet. Flere aktivitetsleverandører setter pris på intensjonen bak en nasjonal standard, særlig med tanke på å styrke sikkerhet og kvalitet. Mange har gjennom flere år utviklet egne opplæringssystemer, og peker på at en sertifiseringsordning kan være nyttig i ansettelsesprosesser – spesielt for å sikre at nye guider har grunnleggende kompetanse innen sikkerhet, førstehjelp og gruppeledelse. Dette er områder hvor kompetansen i dag varierer.

Våre innspill til standarden slik den foreligger

1. Kravet om 300 timer strukturert kompetanse

Kravet om minimum 300 timer strukturert kompetansebygging fremstår som svært omfattende – særlig for sesong- og deltidsbasert virksomhet, som er en realitet på mange norske destinasjoner.

For en virksomhet med eksempelvis 25 ansatte guider vil dette innebære betydelige kostnader knyttet til kursavgifter, lønn under opplæring, og administrativ oppfølging. I praksis kan dette utgjøre en vesentlig økonomisk belastning og gjøre dagens modell med lokal deltidsrekruttering vanskelig å videreføre.

Et slikt omfang fremstår mer som en profesjonell fulltidssertifisering enn et minimumsnivå for grunnleggende kompetanse. Det bør derfor tydeliggjøres hva som defineres som «grunnleggende kompetanse», og hva som eventuelt skal være et høyere, profesjonelt nivå.

2. Behov for tydelig differensiering

Det er avgjørende at standarden tydelig differensierer mellom ulike typer guiding.

Det er betydelig forskjell på å være:

- Byguide i urbane omgivelser
- Kultur- og formidlingsguide
- Naturguide i lavterskelterreng
- Skiguide, toppturguide eller vinterguide i krevende arktiske forhold

Risiko, ansvar og kompetansebehov varierer betydelig mellom segmentene. En felles grunnstruktur kan være hensiktsmessig, men kravene må stå i forhold til faktisk risikonivå og aktivitetstype. Ulike typer guiding krever tilleggskompetanse utover det som beskrives i standarden. Uten slik differensiering risikerer man en modell som enten blir for omfattende for lavrisikoaktiviteter – eller for lite presis for høyrisikoaktiviteter.

Det bør også differensieres etter ansettelsesform (heltid, deltid, sesong).

3. Sesongstruktur og arbeidsmarked

I destinasjoner som Tromsø består en betydelig del av guidekorpset av studenter og sesongarbeidere som arbeider én til tre sesonger. Mange av disse leverer høy kvalitet og har solid praktisk kompetanse, selv uten formell høyere utdanning innen reiseliv. Denne fleksible arbeidsstrukturen er en del av hvordan reiselivet i sesongbaserte regioner faktisk fungerer.

For mange er guiding ikke et livslangt yrke, men en periode i en karrierevei, eller et supplement til studier. En modell som forutsetter omfattende investering i tid og kostnader, kan derfor få utilsiktede konsekvenser for rekruttering og tilgang på arbeidskraft. Det er viktig at en nasjonal standard utformes slik at den styrker kvaliteten uten samtidig å svekke rekrutteringsgrunnlaget i sesongbaserte destinasjoner.

Videre bør det vurderes hvordan standarden skal håndteres overfor utenlandske operatører som benytter egne guider i Norge, slik at regelverket ikke skaper skjev konkurranse eller uforutsette forskjeller mellom nasjonale og internasjonale aktører.

4. Anerkjennelse av realkompetanse

Det bør etableres en tydelig og fleksibel ordning for godkjenning av realkompetanse og dokumentert erfaring.

Lang praksis, solid lokalkunnskap og dokumentert arbeidserfaring må kunne anerkjennes. Uten slik fleksibilitet risikerer man å undervurdere kompetanse som er opparbeidet gjennom mange år i praktisk arbeid.

Det er også viktig at relevant utenlandsk utdanning og erfaring kan godkjennes, kombinert med krav om Norge-spesifikk kunnskap.

5. Bedriftsperspektivet

Reiselivsbedriftene må være en del av løsningen. Systematisk kvalitetsarbeid, intern opplæring, sikkerhetsrutiner og løpende oppfølging skjer i stor grad på virksomhetsnivå. Vi mener derfor at standarden tydelig bør synliggjøre at ansvaret for sikkerhet, etterlevelse av regelverk og kvalitet i leveransen ikke bare ligger hos den enkelte guide, men også hos virksomheten som organiserer og tilbyr aktiviteten.

Dersom standarden utelukkende retter seg mot enkeltpersoner, risikerer man å undervurdere den strukturelle kvalitetssikringen som foregår i seriøse bedrifter – og samtidig svekke insentivene for virksomhetsbasert kompetanseutvikling og systematisk forbedringsarbeid.

Avslutningsvis

Avslutningsvis vil vi bemerke at informasjonsgrunnlaget knyttet til prosessen så langt har vært begrenset. For å sikre bred forankring i næringen, er det avgjørende med større åpenhet, tydelig kommunikasjon og reell involvering i det videre arbeidet.

Vi støtter formålet om å definere grunnleggende basiskompetanse for guider, men understreker at dette må ses som et første steg i en større og mer helhetlig profesjonalisering av guideyrket. For at standarden skal få reell betydning, må det tydeliggjøres hvordan den er tenkt implementert, dimensjonert, fulgt opp og videreutviklet over tid.

Visit Tromsø-Region stiller seg positive til videre dialog og bidrar gjerne konstruktivt i det videre arbeidet.

Med vennlig hilsen

Lone Helle
Daglig leder

Visit Tromsø-Region AS

Inger-Lise Brones
Rådgiver bærekraft og samfunn

Visit Tromsø-Region AS