

”Destinasjonskurs”

*Målrettet utdanning og sertifiseringstilbud
til bedrifter som tilbyr klatre- og
fjellrelaterte kommersielle tjenester*

Oktober 2009

**Tore Røysheim
Truls Korsæth
Anders K Wollan**

Innhold

Bakgrunn for initiativet.....	3
Oppsummering av behovsundersøkelse.....	5
Workshop rundt et kurskonsept for tilbydere av risikorelaterte tjenester.....	5
Oppsummering og avsluttende kommentarer av Workshop i Hemsedal.....	9
Sertifisering og godkjenningsordinger.....	10
Sertifiseringsselskapet Det Norske Veritas (DNV).....	11
Veien videre - forslag til konklusjon.....	13
Konklusjon.....	14
Vedlegg.....	16
Vedlegg 1: Eksempel på en kursmodul.....	16
Vedlegg 2: Brukerundersøkelse	16

Bakgrunn for initiativet

Bakgrunnen for at initiativet ble startet var basert på en henvendelse til Nortind fra bedrifter og personer om Nortind kunne utvikle et opplæringsprogram for aktører innenfor klatre og fjellrelaterte tjenestetilbud. Destinasjonskurs er et av fem pilotprosjekt i som gjøres i samarbeid mellom Norske Tindeveglere (www.nortind.no) og Innovativ Fjellturisme.

Bakgrunnen for initiativet er et stadig voksende marked for denne type tjenestetilbud i og omkring Norske fjell. For turistnæringen er denne type tilbud en viktig del av destinasjonens totale reiselivstilbud og de opplever at et internasjonalt publikum er i økende grad bevisst at denne type tjenestetilbud har en attraksjonsverdi samt at det etterspørres kvalitet og sikkerhet relatert til tjenestetilbudet.

Næringen karakteriseres ved en del seriøse aktører med god kompetanse og et bevisst forhold til kvalitet og sikkerhet. I tillegg finnes det flere useriøse aktører som i mindre grad har fokus på slike elementer av tjenestetilbudet. Denne utviklingen har medført at både reiselivsdestinasjonene og virksomhetene etterspør et utdanningstilbud som kan understøtte en målrettet kompetanseheving knyttet til denne type aktiviteter.

Blant de seriøse aktørene er behovet drevet av et ønske om å ha tilstrekkelig kompetanse til å utvikle servicetilbud for å øke attraksjonen til selskapet men også å sikre evnen til å tilrettelegge og utføre dette på en sikker og kvalitetsmessig tilfredsstillende måte. Behovet er med andre ord ikke kun drevet av et sikkerhetsmotiv, men vel så mye også ut fra et markedsføringsmotiv.

Den enkelte reiselivsdestinasjon er også bevisst det faktum at denne type aktivitetstilbud er en viktig faktor i destinasjonens etablering og opprettholdelse av destinasjonens varemerke. I dette perspektivet oppfattes det også som svært uheldig markedsføring dersom det finnes tilbyderne av "bratt lende" aktiviteter som ikke leverer på forventning og/eller innebærer uhell på grunn av manglende risikoreduserende tiltak. I denne sammenhengen er det etterspurt en eksplisitt godkjenning/sertifiseringsordning som kan danne grunnlaget for både en "merking" av ulike tilbydere så vel som at destinasjonen kan motivere til en kvalitetsheving hos den enkelte tilbyder.

Når vi bruker begrepet "utendørs og i bratt lende" i denne sammenhengen mener vi aktiviteter som innbærer en viss risiko for personskader. Dette kan være aktiviteter som krever gode forkunnskaper i bruk av tau og annet sikringsutstyr som bl.a. klatring (sommer/vinter og innendørs), rappellering, taubaner eller aktiviteter som utføres i bratt eller eksponert terreng som for eksempel toppturer og juvvandring, eller aktiviteter som krever kompetanse innen orientering, skiferdigheter, skredvurderinger, bivuakk eller lignende.

Konseptet bak denne type service tilbud er å levere tjenestetilbud hvor man nettopp ønsker å tilby risikorelaterte tjenester. Det er med andre ord ikke hensiktsmessig å fjerne risikoen da dette samtidig ville fjerne aktivitetens attraksjon. Det er imidlertid viktig at de som tilbyr denne type risikorelaterte tjenester evner å identifisere den

faktiske risiko dette innebærer samt å iverksette tiltak som sikrer at risikoen ikke blir unødig høy.

har vi utformet en skisse til hvordan et kurskonsept kan tilbys og

Destinasjonskurs

I lys av dette behovet, og som en del av prosjektet "Innovativ Fjellturisme", har vi utformet en skisse til et kurskonsept for tilbydere av risikorelaterte service tilbud innenfor klatre og fjellrelaterte aktiviteter. Tanken er at dette også skal kunne kombineres med en frivillig sertifiseringsordning for å kunne skape et eksplisitt kvalitets stempel på de som utfører tjenesten. Målsetningen med kurskonseptet er å danne basisen i et utdannings og godkjennings tilbud for tilbydere av risikorelatert tjenester.

Destinasjonskurs er tenkt å være et skreddersydd modulbasert kursopplegg for å gi aktivitetsbedrifter en mulighet til å få en kompetanse de trenger for å dekke behovet slik beskrevet tidligere. I stor grad vil det omfatte aktivitetstilbud og tjenester de allerede leverer til gjester/kunder. De ønsker imidlertid bedre skolering av de som utfører guidingen, kursingen, veiledningen, og i noen grad skolering med tanke på å videreutvikle tilbudet. Kundene kan være privatmarked, skole eller bedrift. Uansett vil det være like viktig å skolere de som leverer tjenesten som et fundament i et kvalitetsmessig godt servicetilbud.

Det praktiske utviklingsarbeidet av destinasjonskurs gjør vi i samarbeid med Hemsedal turistkontor (Gunn Ovesen) og de lokale tjenesteleverandører tilknyttet Hemsedal turistkontor (Norske Opplevelser, Hemsedalfjellsport, KRIK Høyfjellssenter, Leslye Ayres tindevegleder IFMGA med flere).

I all hovedsak har input fra bransjen selv foregått ved at det har vært gjennomført en behovsundersøkelse (vedlagt) hvor ulike norske tilbydere av denne type service tilbud ble forespurt, samt at det ble arrangert en workshop i Hemsedal hvor det ble diskutert videre rundt behov, ønsker og problemstillinger.

I Norge er det kun NORTIND som, i samarbeid med Norges Idrettshøyskole, utdanner og sertifiserer profesjonelle guider. Denne utdannelsen er basert på den et sett av krav/plattform som den internasjonale fjell guide organisasjonen IVBV/UIGAM har utviklet. Utdannelsen går over en 3 (5)-årig periode og er lik for alle de land er tilsluttet IVBV. I Alpelandene er denne utdannelsen lagt til egne skoler (ENSA i Chamonix) eller til universitet (Universitetet i Innsbruck). Det primære arbeidsfeltet for disse guidene er kommersiell bre og høyfjellsguiding, klatre og ski guidning samt diverse undervisning og kursing (klatring, skred og ski og bre).

I løpet av de siste tiårene har det dukket opp flere event-selskaper som selger ulike tjenester som inkluderer opplevelser i "bratt lende" eller høyt i trær eller lignende. Vi ser også at det nå har kommet flere hoteller som tilbyr ulike aktiviteter til sine gjester som også faller innenfor samme kategori. I Norge har dette i mindre grad vært et etterspurt tjenestetilbud da Norsk friluftstradisjon stort sett er basert på egenutvikling av ferdigheter. I et økende marked for denne type servicetilbud har det dukket opp relativt mange aktører som tilbyr kommersielle tjenester i Norge uten noen formell utdanning eller bakgrunn.

I Alpelandene er det i større grad en del av friluftstradisjonen å benytte profesjonelle guider (IVBV/UIGAM) til fjellføring. Man har i disse landene klare regler (kompetansekrav) for hvem som kan selge kommersielle tjenester (produkter) og hvordan dette skal gjøres. I Frankrike er man i disse dager i ferd med å stramme inn ytterligere dette kompetansekravet ved å sette spesifikke formalitetskrav til de som skal tilby kommersielle tjenester. Dette gjør de bl.a. for å imøtekomme nye planlagte EU-krav. Dette innebærer bl.a. at skal du selge ski guiding der du skal bruke snowboard må du ha egen utsjekk (sertifikat) på snowboard.

Oppsummering av behovsundersøkelse

Behovsundersøkelsen som tidligere var sendt ut til aktuelle bedrifter viser relativt stor spredning i behovene for type kompetansehevning. Dette reflekterer at de ulike bedriftene driver med aktiviteter som omfatter ulike grad av og type risiko.

I hovedsak ble det uttrykt behov for kompetanse knyttet til bedriftenes evne til å øke /utvide tjenestetilbudet. Vekten for de fleste virksomhetene er bedrifts-/eventmarkedet. Det er imidlertid en økende interesse/ potensial innenfor turistmarkedet og da spesielt utenlandske turister. Dette segmentet forventer i større dybde (mer attraktive tilbud) i tjenestetilbudet samt i større grad dokumenterte kvalifikasjoner hos guidene som følger disse.

Kompetanse ligger enten hos nøkkelressurser i virksomheten ellers benyttes lokal ekspertise på innleid basis til spesifikke oppdrag. Dette er ressurser med en kombinasjon av lokal kjennskap og fagkunnskap innenfor for eksempel klatring/taubruk.

Generelt er arbeidsstokken i mer eller mindre grad sesongarbeidere. Dette gjør det generelt krevende å få tak i kompetente ressurser samt at det er en relativt høy gjennomtrekk/utskifting blant de ansatte. Langsiktig kompetansebygging er derfor krevende for denne type virksomheter.

I dag fungerer Hemsedal Turistkontor som en markedsfører for destinasjonen og derigjennom som en kanal for hver enkelt medlemsbedrift. Som destinasjon er de opptatt av tilby kvalitativt gode tilbud og ville hatt nytte av en mulighet til å vurdere for eksempel nye selskapers kvalitet før de starter. Per i dag har de i mindre grad muligheter til dette, noe et godkjennings system ville kunne bidra med (myndighet eller bransjedrevet).

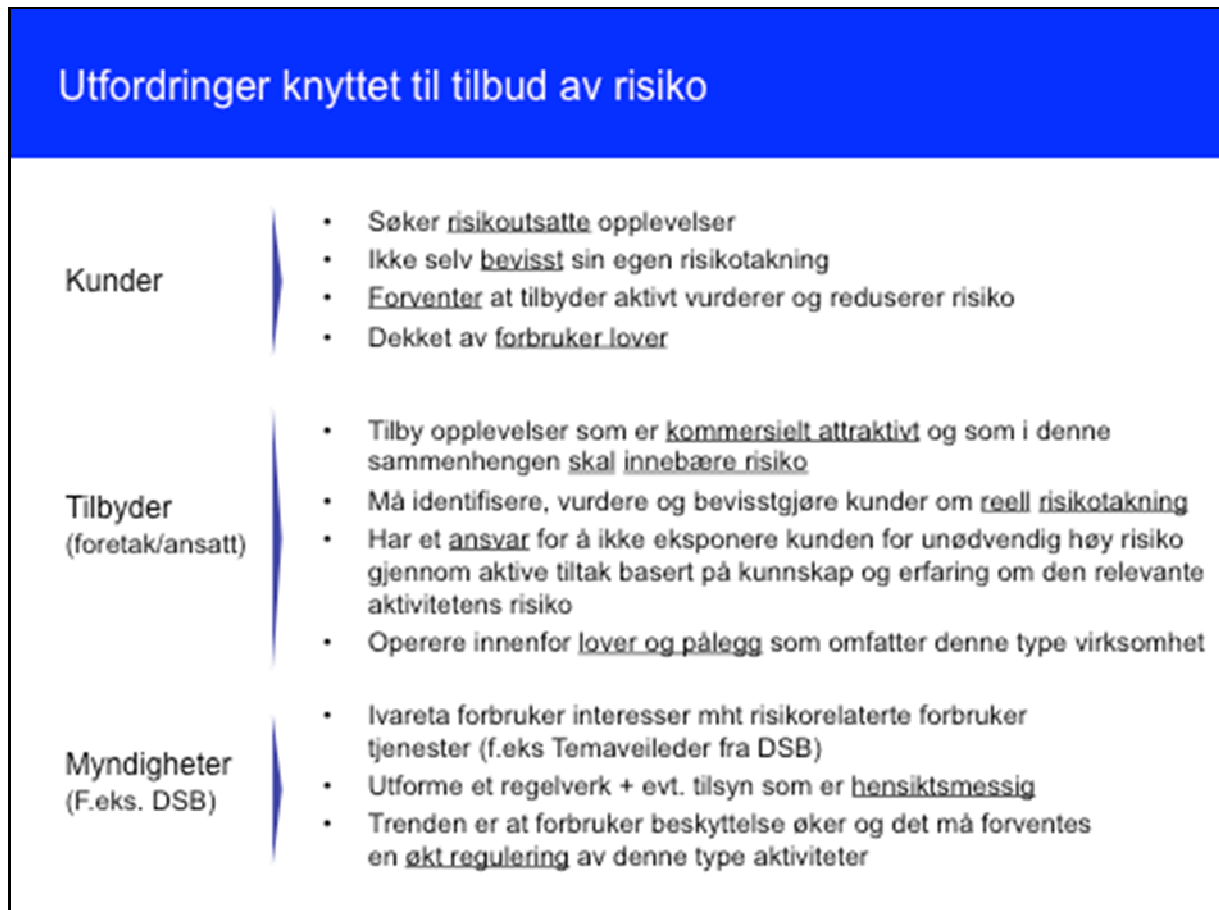
En formell sertifisering og/eller en mulighet til å få kvalifiserte vurderinger av for eksempel operasjonsmanualer ble uttrykt som et behov. I varierende grad benyttet i dag og vil være viktig i relasjon til operasjonell risiko knyttet til det som utføres av potensielt risikable aktiviteter. Et tilbud for en systematisk og objektiv vurdering av denne type struktur ville være verdifullt.

Workshop rundt et kurskonsept for tilbydere av risikorelaterte tjenester

For å sikre input fra bransjen både på resultatene fra brukerundersøkelsen samt å diskutere en skisse til et kurskonsept arrangerte vi en workshop med et utvalg av

reiselivsbedrifter i Hemsedal. Målet med workshopen å få input fra bransjen som et grunnlag for å utforme hovedtrekkene i et kurskonsept for denne type profesjonelle tjeneste tilbydere.

Utfordringene knyttet til det disse virksomhetene driver med er oppsummert i boksen under.



I forkant av workshopen ble det utformet følgende målsetninger for et kurskonsept;

- 1) Understøtte virksomhetens evner til å tilby kommersielt attraktive produkter
 - *Kunne utforme og levere opplevelser som er attraktive*
 - *Kunne levere innenfor et "avtalt/forventet" risiko nivå*
- 2) Sørge for at foretaket og dets ansatte har kunnskap og erfaring slik at de kan tilby attraktive produkter på en måte som sikrer at kunden er bevisst den risiko eksponering dette innebærer samt evne å gjøre tiltak som minimere den aktuelle risiko
- 3) Gi virksomheten et grunnlag til å etterleve dagens lovverk
- 4) Proaktivt jobbe frem løsninger som senere kan danne grunnlaget for en lisensiering/godkjenning av foretak og ansatt med basis i forventet regulering av denne type aktivitet

Kurstilbudet skal utformes og gjennomføres slik at det bidrar til å øke virksomhetenes

evne til å utvikle og tilby kommersielt attraktive tjenestetilbud samt å sikre at dette blir gjort på en kvalitativt god måte (risiko reduksjon).

Ut fra dette har vi foreslått en todelt kursmodell basert på en modulbasert løsning. Løsningen er satt sammen av en grunnmodul og et sett av ulike destinasjonskurs med et mer spesifikt innhold (+ økt dybde).



Grunntanken i konseptet har vært å få til en struktur der basis/grunnkurs gir en generell kompetanseheving gjennom bredde med vekt på risikobevissthet og risikoreduserende tiltak. Disse kursene kunne også inngå i en eventuell godkjenningsordning gitt at det blir aktualisert gjennom en eventuell fremtidig regulering av denne type tjenestetilbud.

Destinasjonskurs er ment å øke kompetansen ytterligere innenfor spesifikke fagområder både for erfarne og mindre erfarne målgrupper. Destinasjonskursene vil ha et innhold som både i form og gjennomføring blir knyttet til spesifikke fagområder som for eksempel klatrekurs, via ferrata etc.

Opplærings konseptets hovedmålsetninger

Destinasjons Modul

Skal bidra til at foretaket gjennom dets ansatte kan øke sine muligheter og evner til å utvikle og tilby kommersielt interessante produkter.

Skal gi de ansatte/foretaket et kvalitets stempel. Kan også knytte destinasjonskursene til en sertifiseringsordning

Basis Modul

Skal sørge for at foretaket har rutiner, systematikk og kompetanse som gjør de skikket til å tilby risikorelaterte aktiviteter innenfor kontrollerte omgivelser

Kan danne grunnlaget for en myndighetspålagt kvalifisering/ sertifisering av foretak og dets ansatte

Problemstillinger som ble diskutert under workshopen og som er tatt inn i det videre arbeidet var som følger;

- Basis modul bør holdes "tynt" for å unngå overkill men samtidig sikre tilstrekkelig bredde og relevans.
- Eventuelle godkjeningsordninger bør gjøres generelle og frivillig slik at dette ikke virker konkurranse vridende (lokalt og nasjonalt).
- Kurs (både basis og evt. destinasjonskurs) bør være generelt kompetansegivende som ideelt sett bør kunne anvendes i formell kompetanseutvikling (gjør det også mer attraktivt for den ansatte selv å betale hele/deler av kurset).
- Generelt sesongarbeid og lite stabil arbeidskraft gjør at virksomhetene ikke har muligheter til å satse mye på investeringer i kompetanseheving hos ansatte.
- Generelt må kursene utformes og gjennomføres slik at kostnadene ved kursing bli lavest mulig. Det er et dilemma knyttet til den faktiske betalingsevnen hos de relevante bedriftene. Forslag som ble nevnt var kursopplegg som ble koordinert og hel/del finansiert sentralt, for eksempel "Destinasjon Hemsedal".
- Må unngå å slå all over en kam men sikre at det er hensiktsmessige tilbud til også de med begrenset omfang av risikorelaterte tjenester.

Under workshopen ble det diskutert hvorvidt destinasjonskursene bør være skreddersydd mot de relevante tjenestetilbudene for en destinasjon og/eller bedrift. Ideelt sett er dette ønskelig, men sett i lys av at kursene må ha en lav kostnad samt gi en

generell kompetanse, bør destinasjonskursene ha generelle momenter. De kan imidlertid med fordel gjennomføres på en lokal arena hvor anvendelse av generelle metoder/teknikker gjøres mot lokale problemstillinger.

Oppsummering og avsluttende kommentarer av Workshop i Hemsedal

Generelt var det en enighet om at en sertifisering/godkjenningssordning ville være til nytte for å øke kvaliteten og tilliten til Hemsedal som destinasjon. Det ble uttrykt en generell og positiv vilje/motivasjon for å sikre at Hemsedal anerkjennes som en kvalitetsdestinasjon. Forutsetter kompetente ressurser som kan bidra til at dette realiseres.

Det er verdi knyttet til en sertifisering/godkjenningssordning for denne type virksomheter (i økende grad etterspør utenlandske turister formell kompetanse). Et økende markedspotensial knyttet til mer avanserte tjenestetilbud vil øke behovet for kompetanse og systematikk knyttet til utforming og levering av utvidede tjenestetilbud.

Primærmotivasjonen bak kompetanseheving er knyttet til;

- 1) å øke tilbudet av attraktive tjenestetilbud
- 2) sikre at dette gjøres med høy kvalitet (sikkerhet og opplevd kvalitet)
 - a. → *Kompetanse* → *Autoritet* → *Sikkerhet*.

Kurs må gi en anerkjennende kompetanse og ideelt sett henge sammen med andre relevante kurstilbud tilgjengelig i dag. Samtidig er det viktig at kursene utformes slik at spesifikk verdi blir høyest mulig for de enkelte foretak.

Nortind har sett på hvordan dette er systematisert og strukturert i relevante land i Europa som har lengre tradisjon med denne type konsepter. Generelt er forbrukerbeskyttelsen i Europa dårligere enn i Norge. Det har derfor blitt etablert godkjenningss og sertifiseringsordninger på mange nivåer for å sikre at de som driver med denne type service tilbud har den nødvendige kvalitet. Det er også et arbeid i EU hvor det skal utformes et EU regulativ for denne type aktiviteter. Hvordan dette vil se ut og i hvilken grad dette vil føre til at dette adopteres i Norge er per i dag ikke kjent. Det er imidlertid grunn til å tro at dette også vil virke retningsgivende på Norske tilbydere av risikorelatert tjenesteyting i den grad det de gjøre omfattes av EU regulativet.

Generelt en problemstilling knyttet til betalingsevne/vilje all den tid dette også er frivillig kurs program. Som en del av realiseringen av et evt. Kurskonsept kan det ligge finansierings muligheter i programmer som for eksempel Innovasjon Norge (ikke gjort noe forsøk/henvendelse så dette er uavklarte muligheter).

Unngå å legge lista for høyt i starten men heller sikre at det utvikles en hensiktsmessig og solid grunnstruktur som det kan bygges videre på. Dette er en viktig motivasjon bak en modularisert kursstruktur.

Sertifisering og godkjenningsordninger

For å klargjøre hvordan myndigheter ser på en eventuell fremtidig godkjennings/sertifiseringsordning av virksomheter innenfor risikorelatert tjenesteyting har vi hatt en dialog med Direktoratet for Samfunnssikkerhet og Beredskap (DSB). Hensikten med denne kontakten var å avdekke hvorvidt det vurderes en slik ordning i Norge og i så tilfelle hvordan det forventes lagt opp.

Per i dag er det ingen føringer fra Norske myndigheter at det vil komme en strengere regulering av denne type virksomhet i Norge. Det er følgelig ikke under vurdering noen form for sertifiseringsordninger eller godkjenningsordninger for slike virksomheter. I følge DSB har Norge for det første finnes relativt god generell forbrukerlovgivning., hvor det blant annet tas utgangspunkt i at kunden selv har et subjektivt ansvar mht. egen bevissthet knyttet til de tjenester (og risiko) som man kjøper. Norsk erstatningslov legger også betydelig vekt på i dette tilfelle kundens egen vilje og viten ligger bak en slik deltakelse og er utformet slik at det gis begrensede muligheter for erstatning gitt at virksomheten ikke kan klandres for direkte uaktsomhet. Følgelig har det hittil har vært relativt få saker som har blitt reist i retten knyttet til uhell relatert til denne type virksomhet i Norge.

DSB har utarbeidet en veiledning som er ment primært som et informasjons /opplysningstiltak mot denne type foretak. All den tid Norsk lovgivning er slik den er samt hvilken rolle DSB skal ha mht. lovforvaltning, mener de at dette er omtrent så langt det kan forventes at det vil gås mht. å gi retningslinjer til denne type virksomheter.

Under vår workshop med bransjen tidligere i år kom det frem at det i økende grad etterspørres en mulighet til å skape synlighet rundt selskapets satsing på høy kvalitet på tilbudet i seg selv og de guider knyttet til denne type virksomhet. I Hemsedal er også dette til en viss grad fulgt opp gjennom Hemsedal Turistkontoret som indirekte kan anbefale de som er kjent for å drive seriøst fremfor de mer useriøse aktørene. I praksis kan en frivillig sertifiseringsordning som gir et kvalitetsstempel, være en måte for de mer seriøse aktørene å differensiere seg fra de mindre seriøse.

Ut fra dette er det etablert kontakt med DnV for å diskutere hvordan det kan utvikles et kvalitetssystem som kunne danne grunnlaget i en frivillig sertifisering av denne type virksomheter. Dette så de positivt på og ville i større grad passe inn i det Norske lovverket.

Føringer i denne diskusjonen er at en slik løsning primært må rette seg mot virksomhetens rutiner og prosedyrer men også sertifisering av for eksempel kursing av guider som må til for å sikre at de etterlever et slikt kvalitetsstempel. Føringer vi legger inn i diskusjonen med DnV er;

- Omfanget må reflektere at dette omfatter selskaper med begrenset betalingsvilje/evne
- Form og struktur må reflektere at dette er små selskaper hvor en relativt stor andel av de ansatte er sesong- eller korttidsansatt
- Godkjenningen bør primært reflektere selskapets evne til å tilby sikre service tilbud og ikke bare individuell kompetanse (dvs. Systemkompetanse)
- Enkeltvis kurs må kunne inngå i en individuell anerkjent kompetansestruktur slik at for eksempel guidene har egen insentiver til å følge opp kursingen

Sertifiseringselskapet Det Norske Veritas (DNV)

Behovet for en strukturert godkjennings ordning antas å være knyttet til virksomhetenes ønske om å sikre en kvalitativt god tjeneste der spesielt risikorelaterte tjenester må utformes, planlegges og gjennomføres på en måte som ikke innebærer høyere risiko enn hva tjenesten naturlig innebærer. I økende grad etterspørres formell dokumentasjon på kvaliteten på de som utfører tjenesteleveransen. I Norge i dag er det ingen formelle krav til godkjenning av hverken selskapet eller personene som jobber med tjenesteleveransen. Det finnes imidlertid kvalifiserende kurs i regi av både DNT og Norsk Klatreforbund, men dette er kun kursing uten noe løpende oppfølging mht. at kunnskap og kompetansen biholdes og utvikles.

I relasjon til en mulig sertifiseringsordning for tilbydere av risikorelatert tjenesteyting har vi diskutert en mulig ordning med sertifiseringselskapet Det Norske Veritas (DnV). De tilbyr i dag sertifiserings ordninger både mot virksomheter i seg selv og enkeltpersoner knyttet til spesifikk fagkompetanse.

I relasjon til arbeidet med å etablere et kurskonsept er det avdekket klare føringer for at eventuelle godkjenningsordninger må gjøres frivillige samt at det må etableres på en slik måte at det blir;

- Attraktivt for virksomheten ved at det gir en kvalitets heving/markering av selskapet
- Relevant og generelt anerkjent opplegg slik at det blir attraktivt for den enkelte ansatt å følge et kursprogram samt ta de nødvendige godkjenninger
- Etableres på en måte som innebærer at det ikke blir for kostbart å gjøre og/eller krevende for selskapet å forvalte

Modellen som DnV anvender innenfor personellsertifisering er basert på ISO 17024 som er en generell standard for sertifisering av personell. Målet med 17024 er å oppnå og fremme en globalt akseptert norm for organisasjoner som utfører sertifisering av personer og utgjør rammene for selve godkjenningsprosessen.

Figuren under illustrerer hvordan dette konseptet er strukturert innenfor dette tilbudet hos DnV.



Selve godkjenningen er i utgangspunktet basert på at den har en gyldighet på 3-5 år og legger opp til en løpende rekvalifisering/godkjenning.

Utgangspunktet er at det etableres en sertifiseringskomité som i sammensetning skal bestå av representanter fra markedet. I praksis betyr dette at en godkjenningsordning for denne type virksomheter vil ha en sertifiseringskomité. De spesifiserer i utgangspunktet hva som godkjenningen skal omfatte og etablerer med basis i dette et krav dokument som i hovedsak definerer hva som kreves av kunnskap som et grunnlag for godkjenningen:

- Krav til hvilke kurs må gjennomføres før godkjenning
- Krav til evt. formell utdanning utover kurs
- Krav til dokumentert praksis

I denne sammenhengen er DnV klar i sin rolle og vil kun stå for selve godkjenningen og ikke ha en rolle i forbindelse med kursingen. De etablerer imidlertid et samarbeid med de relevante kurstilbyderne. I den sammenhengen kan DnV bidra med formell sertifisering/godkjenning av kurstilbyder.

For DnV er dette et nytt segment som innebærer at det må finnes et stort nok marked for at en slik ordning skal være interessant å etablere. I vårt initielle møte indikerte DnV at det ville ligge på anslagsvis 100 personer over en 2 års periode. Kostnadsrammen for selve godkjenningen, dvs. hva den som blir sertifisert må regne med å betale, er anslått til 5 000 -8 000kr for en 3-5 års godkjenning. Vi vurderer at dette er et beløp som ligger godt innenfor hva de som ønsker en godkjenning vil være villig til å betale gitt at dette gir et allmenn nyttig kompetansebevis.

I relasjon til vårt arbeid med et kurskonsept mener vi at en slik godkjennings ordning vil bidra til å skape en helhetlig løsning for denne type virksomheter som sikrer;

- Reell kompetanseheving for virksomhetene som øker deres evne til å:
 - *Forbedre selskapenes utvikling av servicetilbud*
 - *Forbedre virksomhetens evne til å levere servicetilbudet på en sikker måte*
- Bidra med et eksplisitt kvalitets stempel for den enkelte tilbyder som vil virke positivt i et konkurransebilde hvor dokumentert kvalitet i økende grad etterspørres
- Kostnadmessig innenfor rammene av hva som antas å være akseptabelt
- Gir individene/de ansatte selv insentiver til å gjøre det da det gir allmenn nyttig kompetanse

Det beskrevne kurskonseptet vil danne fundamentet i en slik godkjenningsordning og vil bidra til et tilbud som i dag ikke eksisterer. Med den utviklingen vi ser i Europa relatert til reguleringer av denne type aktiviteter og et stadig voksende marked i Norge, tror vi at det vil i økende grad bli behov for en type reguleringer av det Norske markedet. Om det skulle skje kan et allerede fungerende og solid konsept fort bli den standarden som det pekes på som et verktøy til en slik godkjenning.

Et neste steg i denne prosessen vil være å arrangere en workshop med DnV og et representativt utvalg fra bransjen for å få bransjens egen vurdering på hvorvidt dette er interessant, samt å etablere viktige rammer for dette. Det er naturlig at dette da sees i sammenheng med en fase 2 av Pilotprosjektet og som en del av en eventuell ferdigstilling kurskonseptet.

Veien videre - forslag til konklusjon

Det er i dag er stort behov for å kvalitetssikre tjenestene som i dag tilbys på det kommersielle markedet innenfor "bratt lende" spektret. Det er i dag alt for mange som tilbyr aktiviteter oppe blant tretopper og ellers ute i naturen uten å ha gjennomført nødvendig opplæring og/eller har de kvalifikasjoner som de bør ha for å gjøre dette på en sikker og planmessig måte. Dette handler om både å hindre at uhell og ulykker skjer så vel som å kunne håndtere en situasjon når en ulykke har oppstått. Mindre uhell kan fort utvikle seg til å bli livsfarlige situasjoner gitt at dette ikke er tatt høyde for.

De foretakene som har en profesjonell holdning til hva de gjør og er en seriøst tilbyder av "bratt lende" tjenester har mye å tjene på å proaktivt engasjere seg i å definere og etablere en bransjestandard for ulike aktiviteter som tilbys. For selve reiselivsnæringen bør dette være en stor fordel da det vil bidra til å skape en mer effektiv regulering av dette markedet ved at slike bransje standarder vil fungere som etableringshindre for useriøse aktører. Utenlandske gjester etterspør i større og større grad tilbydere som kan dokumentere kompetanse og tilby attraktive aktivitetstilbud. For den enkelte reiselivsdestinasjon vil derfor både attraktive aktiviteter og kvaliteten på de ulike tilbudene bidra til å forme destinasjonens markedsmessige image.

Mye tyder på at det i løpet av kort tid også vil komme EU-krav der de ulike tilbyderne må framlegge dokumentasjon (sertifikater) på at de kan selge tjenester kommersielt. I hvilken grad et slikt EU-krav vil bli adoptert i Norge er usikkert. I dagens samfunn med utstrakt reising til for eksempel Alpene vil et slikt krav innenfor EU trolig medvirke til at utenlandske og norske kunder vil bli kjent med dette systemet og etterspørre godkjente og sertifiserte aktører også i Norge.

I den modell som vi har foreslått så legges det opp til en relativt enkel modulbasert opplæring som både retter seg mot bedriften/selskapet som tilbyr tjenesten så vel som den enkelte guide/instruktør. En gjennomtenkt struktur på kurstilbudet kombinert med en godkjenningsordning i regi av DnV vil også gjøre kurstilbudet attraktivt for den enkelte kurstaker da det vil gi en generell kompetanse som er anvendbar på tvers av virksomheter.

NORTIND (medlemmene) sin rolle er at de vil kunne stå for utforming og levering av selve utdannelsen/kursingen. Det er viktig at dersom man på sikt ønsker å innføre en sertifiseringsordning så vil denne utsjekken bli utført av andre enn NORTIND. Vi har i pilotprosjektet hatt inneledende diskusjoner med Det Norske Veritas (DnV). DnV vil (ref vårt forslag) i varetta selve utsjekken/sertifiseringen av kursene, bedriften og enkeltpersoner iht. de krav som er stilt til kompetanse, kunnskap og egenferdigheter. Som et generelt prinsipp er det viktig at kurstilbyder ikke er den samme som den som foretar sertifiseringen.

Basert på våre erfaringer i dette pilotprosjektet mener vi at det vil være av stor verdi for de ulike reiselivsdestinasjoner og reiselivsnæringen som helhet at det utvikles et slikt kurskonsept for denne type tjenestetilbydere. Ved at det tenkes individuell generell kompetanse vil det på sikt også bidra til en positiv klyngeeffekt rundt denne type aktivitetstilbud i Norge med positive effekter for mange reiselivsdestinasjoner.

Med basis i det arbeidet vi har gjort mener vi at prosjektet bør videreføres med tanke på en full utvikling av kurstilbudet. Neste steg i dette arbeidet vil være å definere og detaljere kurskonseptet i seg selv og forberede en struktur rundt tilbudet. I tillegg sette i gang med definere og detaljere relevante aktiviteter, kompetanse og egenferdighetskrav som bør inngå i en sertifiseringsordning. Dette arbeidet bør igangsettes av Nortind, reiselivsnæringen, Innovasjon Norge (Innovasjon Fjellturisme) aktører som tilbyr "bratt lende" aktiviteter samt DnV (ref. sertifiseringskomiteen slik beskrevet i DnV konseptet).

Konklusjon

- Behovet for kompetanseheving hos tilbydere av risikorelaterte tjenestetilbud er økende og det etterspørres av næringen
- Med økt fokus på formelle krav og reguleringer som dekker denne type virksomhet (det forventes bl.a. et EU regulativ) vil etableringen av en bransjetilpasset kurs- og godkjenningsløsning kunne danne basisen i en eventuell fremtidig myndighetspålagt bransjeregulering
- Det er et klart behov for å tydeliggjøre hvilke krav som bør stilles til kommersielle aktører som tilbyr tjenester og produkter innen spektret "bratt lende"

- Sentrale aktører som reiselivsnæringen og Innovasjon Norge bør etablere et samarbeid med DNV og Nortind med tanke på etablering av en opplærings- og sertifiseringsordning
- Innovasjon Norge (Innovasjon Fjellturisme) og Nortind bør i løpet av 1. halvår 2010 invitere til en Workshop/seminar med tema: "Event- og aktivitetsturisme; krav til kompetanse og egenferdighet"

Vedlegg

Vedlegg 1: Eksempel på en kursmodul

Vedlegg 2: Brukerundersøkelse

Vedlegg 1: Eksempel på en kursmodul; Metodekurs generelt og klatring spesielt

De ulike metodekursene vil bli basert på en felles lest for å sikre et sammenhengende og konsistent kursprogram. De vil inneholde ulike kursmomenter avhengig av hva de skal dekke. I første omgang ser vi for oss følgende metodekurs:

- *Destinasjonskurs klatring*
- *Low rope courses*
- *Taubaner*
- *Brevandring*
- *Toppturer/tinderangling*

”Destinasjonskurs Klatring” og ”Low rope courses” krever ikke forkunnskaper i taubruk og sikringsteknikk, mens destinasjonskursene ”Brevandring” og ”Toppturer/tinderangling” bygger på og forutsetter ”Destinasjonskurs Klatring” eller tilsvarende erfaring.

Målsetningen med kursene er primært å utvikle de ansattes ferdigheter innenfor et spesifikt område med vekt på at kursets målgruppen bedriver profesjonelt som guider/veiledere. Kursene utformes og struktureres slik at de gir en generell anerkjent kompetanse innenfor det aktuelle området.

Som eksempel på destinasjonskurs har vi valgt å beskrive nærmere ”Destinasjonskurs klatring”.

Destinasjonskurs klatring;

Basis metodesett for klatring og rappelling, med vekt på arbeid med grupper

- 10 deltagere og 2 veileder
- Varighet 10 dager
- Hvert enkelt kurs planlegges i samråd med destinasjon og aktivitetstilbydere, for å treffe mest mulig presist i både i forhold til deltagerens erfaring/forutsetninger og destinasjonens behov
- Kursene forutsetter ikke aktivitetsspesifikk erfaring for deltagelse, utover gjennomført basismodul (kan eventuelt erstattes av dokumentert klatreefaring).
- Kurset forutsetter erfaring fra friluftslivsaktiviteter generelt, og arbeid med aktiviteter/folk/gjester.
- Metodesett iht. Norske Tindeveiledere og det internasjonale forbundet av fjellførerorganisasjoner, IFMGA.
- Naturvennlig og mest mulig sporløs ferdsel vektlegges.
- Kurset kvalifiserer til å lede klatreaktiviteter (klatring på topptau og rappelling) på innendørs klatrevegger og på tilrettelagte klatrefelt, og til å lede flertaulengders ruter på tilrettelagte klatrefelt (borreboltsikrede ruter). Kurset alene kvalifiserer ikke til å være instruktør på grunnkurs klatring.

Modul 1. Klatring innendørs, rappelling og balanseøvelser

- Gjennomføres på innendørs klatrevegg og tilrettelagt klatrefelt
- Varighet 5 dager

- Dekker pensum til NKF Instruktør Inne (dette krever imidlertid ett til to års klatreerfaring før man tar kurset)

Dag 1 og 2, klatring på innendørs klatrevegg: Introduksjonskurs og "Bratt kort" test + arbeid med grupper (tilrettelegging, sikkerhet og gode opplevelser). Innendørskurset er en hensiktsmessig start for de som ikke har mye klatreerfaring, og et referansepunkt og en sannsynlig arbeidssituasjon. Bratt kort dokumenterer at innehaveren behersker grunnleggende sikringsteknikk, og kreves av en del klatresentre.

Dag 3 og 4, rappellering og balanseøvelser: Lær metodene i småskala, og prøv de ut i stadig luftigere rappeller. Vekt på arbeid med grupper (tilrettelegging, sikkerhet og gode opplevelser)

Dag 5, klatring på innendørs klatrevegg: Bevegelsesteknikk og klatring på led, egenferdighet og formidling

Modul 2. Klatring på tilrettelagt klatrefelt (i lavlandet), klatring av fleretaulengders borreboltsikrede ruter, og pussing og boring av ruter.

- Gjennomføres på tilrettelagt klatrefelt og felt/klippe hvor det er tillatt og sette borrebolter
- Varighet: 5 dager
- Modulens innhold har ikke noe motstykke i eksisterende kursstiger. Den vil være en skreddersydd tilpasning til å jobbe med grupper under tilrettelagte former, for å gi trygge og gode opplevelser (ikke en opplæring til klatrekursinstruktør).

Dag 1 til 3, klatring på klippe: Hvordan arbeide med grupper (tilrettelegging, sikkerhet og gode opplevelser), kameratredning og trening av egenferdighet

Dag 4 og 5, klatring av fleretaulengders ruter: Kameratredning og trening av egenferdighet. Lagt inn for å gi deltagerne erfaring på kurset ut over det de er kvalifiserte for å jobbe med ut fra dette kurset alene.

Vedlegg 2: Sammendrag av behovsundersøkelsen

Spørsmålene ble sendt ut med følgende introduksjonen:

Ønske/krav til opplæring - behovsundersøkelse

- I denne undersøkelsen ønsker vi å gjennomføre en enkel kartlegging av behov og ønsker som den enkelte bedrift har for opplæring av personell som arbeider med aktiviteter "utendørs og i bratt lende". Undersøkelsen inngår i et utrednings-/pilot prosjekt der bl.a. Innovativ Fjellturisme og Turistkontoret i Hemsedal deltar. Resultatet fra prosjektet vil bli presentert på reiselivskonferansen som vil bli arrangert i Hemsedal 21. 23. september i år.
- Når vi bruker begrepet "utendørs og i bratt lende" i denne sammenhengen mener vi aktiviteter som innebærer en hvis risiko for personskader. Dette kan være aktiviteter som krever gode forkunnskaper i bruk av tau og annet sikringsutstyr som bl.a. klatring (sommer/vinter og innendørs), rappellering, taubaner eller aktiviteter som utføres i bratt eller eksponert terreng som for eksempel toppturer og juvvandring, eller aktiviteter som krever kompetanse innen orientering, skiferdigheter, skredvurderinger, bivuakk eller lignende.
- Vi håper dere kan avsette 5-10 minutter til å svare på spørsmål og sende svarene til Gunn Eidhammer (Hemsedal Turistkontor) **innen 1. juni**.
- Evt. Spørsmål kan rettes undertegnende.
- På forhånd takk
- Anders K. Wollan (mob: 95756757) og Truls Korsæth (mob: 95192627)

Svar fra de respektive firmaene er merket henholdsvis A, B, C og D
(ikke alle har svart på alle spørsmål)

1. Hvilken type bedrift representerer dere (sett kryss):

Type bedrift:	(X)	Beskriv type
Overnatting	X	Hotell + kurssted
Event-/aktivitets formidler	X	Totalarrangement for bedrifter og grupper
	X	Klatreaktiviteter teambuilding
	X	Egne kurs; kiting, isklatring Teamb: klatretårnet
Guide	X	Tindevegleder
	X	Off pist heisnært, Via ferrata, terrengsykkel; fjellturer, ørretsafari
	X	Fjell og bre
	X	Litt
Annet		Klatring, skred, vinterfriluftsliv

2. Hva leverer dere av tjenester i dag som dere mener trenger spesifikk kompetanse innen "ferdsel i bratt lende" (klatreaktiviteter, rappell, taubane, brevandring, toppturer etc)?

A) Klatre kurs på flere nivåer, alle årstider. Guiding på topper, på klatrefelt sommer og på vinter is. Guiding i Ura med innslag av rappell, klatring og grotting. Topptur på randonee ski, veiledning i veivalg, utstyre, bekledning.

B)

- Via Ferrata,
- Off piste guiding,
- Rappel
- (terrengsykkel),
- Topptur guiding på ski – veldig lite etterspørsel etter dette.
- Trugeturer - i vinter startet vi opp med guidete trugeturer, dette er en "ny" og etterspurt aktivitet fra det utenlandske markedet, især nederlendere, dansker og briter som ikke har erfaring med for eksempel fjellski/langrenn. Turene går som regel i slakt terreng, men kan være eksponert for helninger over 25grader.
- Høydebane

C)

- Klatring på klippe, klatretårn og fjell
- Rappel på klatretårn og på fjell
- Brevandring, brekurs. Blåis og snødekt bre
- Toppturer sommer og vinter
- Skredkurs

D) Kurs i isklating, og vi har en del teambuilding, hovedsakelig utifra klatretårnet vårt.

2.1. Hva har dere av realkompetanse for å dekke dette behovet (ref. sp. 2)?

A) Har klatret og ferdes i område Hemsedal i over 30 år, alle årstider. Har kompetanse som IVBV/IFMGA Tindevegleder, og har holdt flere hundre kurs i fjellklating og nevnte aktiviteter, både egne kurs og som medarbeidere for Norges høyfjellsskole med Nils Faarlund. Har også holdt veglederseminær for DNT. Er fortsatt aktiv som fjellklatrere på private plan.

B)

- Via Ferrata – guider har klatreerfaring, internutdanning på VF-ruta
- Off Piste – Alle vi benytter til off piste guiding i Hemsedalskiser er aktive utøvere. Enten er de tilknyttet Hemsedal Skipatrolje som har egen kursing på skred, andre vi benytter har kursing gjennom utdanning fra friluftsskoler fra for eksempel Sverige eller kursing her i Norge.

C)

- Har jobbet 7 år som friluftslivlærer på folkehøgskole
- Har drevet med disse aktivitetene aktivt på egenhånd i 15 år
- Deltatt på diverse kurs og seminarer, lest mye litteratur om faget

D) Vi bruker NN som vår kompetansemann. NN har masse erfaring, vi andre har en del, men er for dårlige på bruk av tau.

2.2. Hva har dere av formalkompetanse (dokumentert, ref. sp. 2)?

A) IVBV/IFMGA Tindevegleder, Fjellkursleder, Norsk Fjellsportforum.

B)

- Via Ferrata/tau aktiviteter – Dette vil variere fra guidene, brorparten har ikke formalkompetanse på instruktørnivå etter norsk standard.
- Off piste guiding – SLAOs skredkurs nivå 1. Svenske skiheisers forening som står bak utdanning <http://www.slao.se/Lavin.asp> Dette kurset minstekrav hos for eksempel SkiStar Åre for å kunne guide kunder utenfor løypene. Vi har gjennomført et slikt kurs for våre guider som ønsker å jobbe med off piste guiding. Dette kurset gir også, i sitt hjemland, mulighet for å holde innføringskurs i skred. Ytterligere benytter vi ansatte hos Hemsedals skipatrolje, hvor de har egen kursing innen skredlære.

C)

- ½ års studium i friluftsliv fra Volda
- NF breinstruktør, nivå 1
- NF klatreinstruktør, nivå 2
- NF skredkurs og andre skredkurs/seminarer
- Seminarer innen klatring

D) Vi bruker NN som vår kompetansemann

3. Hva ønsker dere av kompetansegivende kurs?

3.1 Hvor omfattende (varighet på kurs/opplæring)?	1 dags	2-3 dager X X X max	1-uke X	2-4 ukers
3.2 Lokalt eller på annen destinasjon (sett kryss)?	Lokalt tilpasset: X Hemsedal/Gol X X X		Generelt: Jotunheimen/Valdres X	
3.3 Hvor mange veiledere trenger dere kurset (antall personer)?	1: X	2-3: X X X	4-6: X	>6:
3.4 Andre kommentarer				

C)

Innen klatring så har jeg selv den kompetansen jeg trenger og oppdaterer meg gjennom NF og klatreforbundet. Men det kunne vært fint med enkle kurs innen klatring for de som jeg bruker som medinstruktører og assistenter

D) Tauting.

4. Hva ønsker dere å utvikle av tjenester de neste årene som dere mener trenger spesifikk kompetanse innen "ferdsel i bratt lende"?

B)

Vinter:

- Ski – alpint/topptur (videreutvikle eksisterende produkter)
- Trugeturer (videreutvikle eksisterende produkter)

Sommer:

- Zip – line (helt ny aktivitet, taubane) Her finnes det pt ingen andre i landet med tilsvarende aktivitet (aktiviteten er ikke lansert, under prosjektering)
- Terrengsykkel – ikke en klatreaktivitet/bratt lende, men stiller likevel krav til sikkerhet.

C)

- Jeg ønsker på sikt å øke tilbudet innen skredopplæring, toppturer og offpisteguiding

D) Videreutvikle tårnkonseptet vårt + teambuildingskonsept retta mot firma, organisasjoner, og konfirmanter

4.1. Hva har dere av realkompetanse for å dekke dette behovet (ref. sp. 2)?

B)

- Zip Line – erfaring fra drift av Via Ferrata.
- Terrengsykling – førstehjelpskunnskap, kjennskap til vei og stinett i hemsedal, samt lokalhistorie/kulturformidling.

C)

- *Har undervist i dette på folkehøgskole og i andre sammenhenger i 10 år*
- *Har vært en del på ski i skredaktuelt terreng*
- *Har lest en del om temaet*

D) Egne erfaringer i staben + NN

4.2 Hva har dere av formalkompetanse (dokumentert, ref. sp. 2)?

B)

- Lite direkte knyttet til zip line

C)

- Skredkurs på idrett og friluftslivstudium i Volda
- NF skredkurs og andre skredkurs/seminarer

D) Vi bruker NN som vår kompetansemann

5. Hva ønsker dere av kompetansegivende kurs?

5.1 Hvor omfattende (varighet på kurs/opplæring)?	1 dags	2-3 dager X	1-uke X	2-4 ukers X
5.2 Lokalt eller på annen destinasjon (sett kryss)?	Lokalt tilpasset: X X		Generelt: X	
5.3 Hvor mange veiledere trenger dere kurset (antall personer)?	1: ____	2-3: X X	4-6: X	>6: ____
5.4 Andre kommentarer	Moduler? 2 x 3-4 dager?			

6. Annet:

Skriv gjerne også andre ideer og innspill til temaet. La ikke spørreskjemaet begrense dere, om dere har mer på hjertet enn det som passer inn der!

A)

Synes det skulle værere mer kompetanse angående dette evnet ved selve Turistkontoret/informasjonen, og kunne tenke meg å bedra til det som konsulent. Skulle gjerne arbeider mer med ide/konsept Topptur med innslag av klatring, begrenset til mindre grupper. Ellers klatring på klippe, (guiding).

B)

I dag er det vanskelig å få tak i personell med den rette formelle bakgrunnen innen klatring/bratt lende/skred. Man burde kunne stille krav til at alle skal ha NF-godkjent kursing innen klatring/skred. Men også her vil det jo variere mye ut i fra hva slags kurs de har deltatt på. Hva skal være et minimum der? Fjellsportkurs, trener 1 sport, trener 1 fjell, trener 2 fjell etc...? Hva med fjellturer, hva med off-piste guiding? Personlig skulle jeg ønske at vi kunne tilby Nortind utdannede guider til alle mann, men dessverre er det et stykke dit hvor både guider og gjester er villig til å ta de økonomiske konsekvensene det måtte medføre begge parter – ihvertfall her i Hemsedal.

Ved å kunne tilby ansatte/potensielt ansatte tilpasset kursing i bestemte aktiviteter og til spesifikke destinasjoner/eller terrengetyper (les. off piste guiding i tilknytning til skisentere, guidete toppturer som ikke går på bre/høy alpint terreng etc) vil det bli enklere for aktivitetsleverandører å kunne tilby sikre aktiviteter med kvalitet til sine gjester.

Jeg synes dette teamet er viktig og interessant, og personlig håper jeg det kommer enda tydeligere retningslinjer for hvem som kan føre gjester på ulike aktiviteter. Jeg håper virkelig at vi kan få til et pilotprosjekt her i Hemsedal.

C)

Jeg har stor tro på enkle og lokalt tilpassede kurs til aktiviteter som er forutsigbare og som inneholder det samme og går på samme sted hver gang. Klatreforbundet har noen kurs i dag som kanskje kan brukes til noe av dette, i alle fall med litt lokal tilpasning. Da får deltakerne og ett formelt bevis på hva slags kurs de har. Dersom det er behov kan jeg gjerne være med å utvikle slike kurs i Hemsedal.

Til aktiviteter som går i mer uforutsigbare områder så er det viktig at instruktørene har god kompetanse innen dette. Det kan gjerne være ei formell utdanning innen NF, Klatreforbundet eller Nortind. Men dette bør ikke gjøres for vanskelig. Jeg mener en ikke trenger en hel Nortind utdanning hvis en skal ha med seg folk på f.eks klatreturer i Hemsedalsfjella.