

**Ólöf Ýrr Atladóttir**

## **Setningarræða við upphaf Ferðamálaþings 2014**

Góðan dag og velkomin - og ég vil sérstaklega bjóða velkomna ráðherra ferðamála Ragnheiði Elínu Árnadóttur. Takk fyrir að gefa ykkur þennan tíma – og takk fyrir að vera svona mörg!

Mikið óskaplega er gaman að sjá ykkur öll í dag. Enda er þetta hátíðardagur hjá okkur sem störfum á Ferðamálastofu. Ferðamálaþing er stærsti viðburður ársins hjá okkur og við erum innilega þakklát fyrir það hversu mikill áhuginn hefur verið á þessum viðburði á undanförunum árum.

Í ár fjöllum við um gæði. Gæðamál eru grunnstoð í starfsemi Ferðamálastofu. Þau liggja til grundvallar allri hugsun okkar í verkefnum stofnunarinnar og að baki sérhverjum lið í okkar stefnu og starfsemi. Í gæðastarfi felst ekki síst skýr heildarsýn: í okkar tilfalli á það hvers kyns ferðaþjónustu við viljum eiga þátt í að byggja upp, hvers lags þjónustu við viljum sjálf veita og með hvaða hætti við viljum standa skil á þeirri þjónustu til þeirra sem greiða okkur launin – og það vill til að þið sem hér sitjið eruð bæði viðskiptavinir og eigendur stofnunarinnar. Ferðamálastofu er þannig mikið í mun að ástunda góða stjórnsýsluhætti, stunda ábyrga fjármálastjórnun og starfa samkvæmt skýrum reglum sem byggja á jafnræði, fagmennsku, jákvæðni og skilvirkni.

Meðal ferðaþjónustufyrirtækja vísa gæðin á það fyrir hvað fyrirtækið stendur í sinni þjónustu við viðskiptavinina, sem og hvernig huga skuli að því að tryggja sér faglegt, þjálfað, öruggt og ánægt starfsfólk. Með öflugri samvinnu gæðafyrirtækja á mismunandi sviðum verða til gæðaáfangastaðir – þá skiptir engu hvort um er að ræða minni svæði, einstaka landshluta eða landið okkar og atvinnugreinina hér á Íslandi í heild sinni.

En það ríður á.

Í nýjustu viðhorfskönnun okkar meðal erlendra ferðamanna kom fram, eins og þið getið kynnt ykkur í fundargögnum, að rétt um 74% okkar gesta segja viðurkennda gæðavottun hafa áhrif á val á ferðaþjónustufyrirtæki. Á sama tíma nefna rétt um 7 % gæði sem styrkleika íslenskrar ferðaþjónustu og um 40% -

langhæsta hlutfall aðspurðra - segja gæðamál vera það sem helst meggi bæta í íslenskri ferðapjónustu. Sem betur fer segja 95% að ferðin til Íslands hafi staðist að öllu eða miklu leyti þeirra væntingar – og hvernig má skýra þetta?

Að enn standi náttúran svo framarlega í huga okkar gesta að gæðin vefjist ekki fyrir þeim, þó svo að þau séu lítill styrkleiki? Að þrátt fyrir vilja gesta til þess að leita í vottuð fyrirtæki séu ekki nógu mörg fyrirtæki komin með slíka vottun til þess að hægt sé að uppfylla þessar væntingar? Að við séum ennþá að fá séns á sviði gæða vegna nýjabrums áfangastaðarins? Auðvitað má túlka svona talnagögn með margvíslegum hætti, en eitt er alveg ljóst: það ríður á.

Það ríður á að við tökum höndum saman og vinnum að því að tryggja orðspor Íslands sameiginlega sem gæðaáfangastaðar, þar sem gestir geta gengið að góðri þjónustu vísri, þar sem fagmennska og þekking uppfyllir kröfur og dvölin uppfyllir væntingar. Orðspor áfangastaðarins má ekki líða í nánustu framtíð fyrir skort á gæðum – gleymum ekki að samkvæmt títtnefndri könnun Ferðamálastofu taka um 40% aðspurðra ákvörðun um Íslandsferð á grunni upplýsinga frá vinum og kunningjum. Orðsporið skiptir okkur öllu. Og það er núna sem þarf að vinna vinnuna, bæði við sem komum að málum hjá hinu opinbera og fyrirtækin sem á á endanum standa og falla með áfangastaðnum Íslandi.

Það er ekki síst okkar, sem komum að atvinnugreininni utan frá, ef svo má segja, að hafa gæðin einnig miðlæg í okkar aðkomu. Þannig þarf að tryggja að regluverkið sé skýrt, staðfast og aðgengilegt fyrir þann obba ferðapjónustuaðila sem vilja gera rétt og vel;

tryggja stuðning við nýja aðila á sviði nýsköpunar og þekkingar;

tryggja að skýrar leiðir séu til þess að efla menntun og fagþekkingu innan ferðapjónustunnar;

tryggja að við og komandi kynslóðir njótum sömu gæða náttúrunnar og nú er, þrátt fyrir að verið sé að nýta auðlindina;

tryggja að innviðirnir séu til staðar til þess að atvinnugreinin fái þrifist, ferðaleiðir greiðar og áfangastaðirnir vel skipulagðir;

og ekki síst þurfa allir að koma að því að atvinnugreinin njóti áfram góðvildar og stuðnings Íslendinga sjálfra.

Fyrir fimm árum var vinna sett af stað við þróun VAKANS, gæða- og umhverfiskerfis ferðapjónustunnar. Frá upphafi var þessi vinna gleðilegt dæmi um hversu miklum og og góðum árangri samstarf hins opinbera og einkageirans getur skilað. Ferðamálastofa, SAF, Nýsköpunarmiðstöð Íslands og Ferðamálasamtök Íslands hafa stutt sem klettur við uppbyggingu VAKANS og skilað okkur lifandi kerfi sem öllum fyrirtækjum er akkur í taka þátt í og efla. VAKANUM er ætlað að ná yfir hið víðfeðma starfssvið ferðapjónustunnar, vera leiðbeinandi fyrir ný jafnt sem rótgróin fyrirtæki, efla öryggi og fagmennsku meðal fyrirtækja og tryggja þannig að skilaboð um háleit gæðamarkmið íslenskrar ferðapjónustu blasi hvarvetna við.

Í því skyni voru til að mynda öll viðmið VAKANS gerð opin og aðgengileg gegnum heimasíðu VAKANS, ekki eingöngu þeim sem þegar taka þátt eða eru í ferli, heldur öllum sem vilja kynna sér og tileinka það sem VAKINN stendur fyrir. Og tíminn til að taka þátt er núna. Ekki geyma þessa vinnu - gæðastarf einstakra fyrirtækja er lykillinn að framtíð íslenskrar ferðapjónustu.

Dagskrá okkar í dag speglar gæðahugtakið með margvíslegum hætti. Við höfum fengið til okkar góða gesti frá VisitScotland, en þar í landi hefur mikið frumkvöðlastarf verið unnið á sviði gæðamála fyrir ferðapjónustuna;

I would like to welcome Lee McDonald and Colin Houston from VisitScotland – we are very proud to be able to partake from your well of experience and thank you so much for participating with us here today.

Mig langar líka að þakka þeim fjölmörgu sem í dag munu stíga á stökk hér í Hörpu, segja reynslusögur, gefa ráðleggingar og hvetja til dáða. Þátttaka ykkar gerir dagskrána jafn áhugaverða og spennandi og raun ber vitni og ég hlakka til að heyra í ykkur öllum.

Þetta er alveg skýrt. Gæðaferðaþjónusta verður ekki til nema að við tökum höndum saman og vinnum að því sameiginlega markmiði, að hér þrífist atvinnugreinin í sátt við fólk, samfélag og náttúru til langrar framtíðar. Í ár, þegar 50 ár eru frá stofnun Ferðamálaráðs, forvera Ferðamálastofu, er vel við hæfi að við horfum fram á veg með gæðin að leiðarljósi – og að við gleðjumst saman í afmælisveislu í kjölfar þingsins. Ég vonast að sjálfsögðu til að sjá ykkur öll þar.

Ég trúi því að þessi dagur muni færa okkur þekkingu og ánægju og og segi þetta þing hér með sett – bið Einar Bárðarson, framkvæmdastjóra Höfuðborgarstofu að taka við stjórnartaumunum.