

Ferðamálaráðstefnan 2006

Samantekt

Guðrún Helgadóttir
Ferðamáladeild Hólaskóla

Ferðamálaráðstefna

- Breytt hlutverk
- Fagraðstefna
 - sem tækifæri til að meta og greina
 - leggja grunn að því að breyta og bæta
- Yfirlit verkefna Ferðamálastofu
 - Gefur tilefni til bjartsýni um framtíð fagmennsku í greininni
 - Betri upplýsingar, meiri þekking og yfirsýn

Stefnan og mikilvægi greinarinnar

- Gjaldeyrstekjur
- Trúverðug mynd af Íslandi sem áfangastað
- Fjölgun ferðafólks er ekki aðalmarkmiðið heldur hagnaður
- Fagmennska og metnaður

Hátt hlutfall Íslendinga telur þjónustu verri hérlendis en erlendis

- Þó grasið sé grænna
 - Er meðaleinkunnin 6.6 ekki ásættanleg
 - Hæsta einkunnin, 6.9 fyrir afþreyingu er bara miðlungsárangur
 - Fallinn með 4.9... Verð er með 4.8!
- 88% leita upplýsinga fyrir ferðina
 - Við ættum að geta haft áhrif á væntingar og þar með upplifuð gæði

Gæði miðað við væntingar

- Þeim hefur hrakað frá 1996
- Þó einkunnin sé góð er þróunin ekki í rétta átt
- Hátt verð skapar meiri væntingar um gæði
- Gerum við betur við erlenda gesti?

Niðurstöður Robert D. Felch

- Tourism business should be more embraced by government and society
- Year round service
- Create career paths, select, train and retain staff
- Communication and interpersonal skills, intercultural skills
- Quality review – ask how you are doing
- Financial standards for the businesses
- Cooperation and partnerships, mergers and joint ventures
- If official policies adversely affect your business do something about it!

Gæði

- ein af þrem meginstoðum greinarinnar
- á hana ber að leggja aðaláherslu, það eru gæðin sem við stöndum í samkeppni um
- Menntun, þjálfun, staðlar og ferli skilgreina gæðin en markmið okkar er að fara fram úr væntingum
- Gæðin felast í fólkinu sjálfu, í því að gefa af sér og vekja með því undrun og gleði