



Námskeið fyrir starfsfólk upplýsingamiðstöðva

FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Haldið hjá Endurmenntun HÍ - þriðjudaginn 3. júní 2014



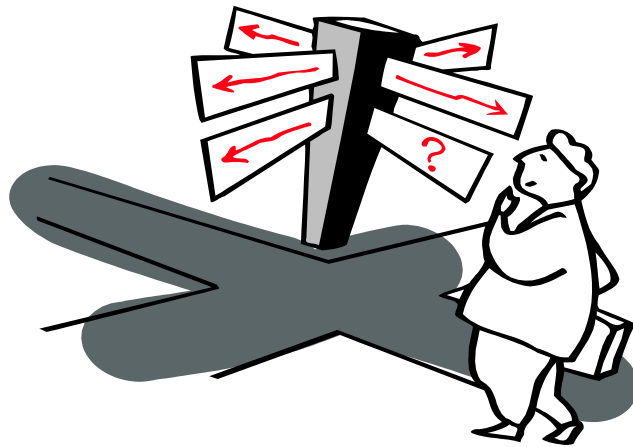
Dagskrá

12:30 – 13:00	Skráning þátttakenda og afhending gagna
13:00 – 13:10	Mikilvægi upplýsingamiðstöðva og gæða Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir, sérfræðingur hjá Ferðamálastofu
13:10 – 13:40	Hvar finn ég fyrirtæki í ferðaþjónustu? Gagnagrunnur og leitarvél Ferðamálastofu Halldór Arinbjarnarson, upplýsingastjóri ferðamálastofu
13:40 – 14.00	Ólíkir menningarheimar. Þjónusta og samskipti. Áslaug Briem, verkefnastjóri gæðamála hjá Ferðamálastofu
14:00 – 14:45	Ástríða fyrir vinnunni Sigríður Snævarr frá Gerum betur
14:45 – 15:00	Kaffi / te
15:00 – 15:45	Öryggismál í ferðaþjónustu Jónas Guðmundsson, verkefnastjóri slysavarna ferðamanna hjá Landsbjörgu
15:50	Samantekt og námskeiðslok.

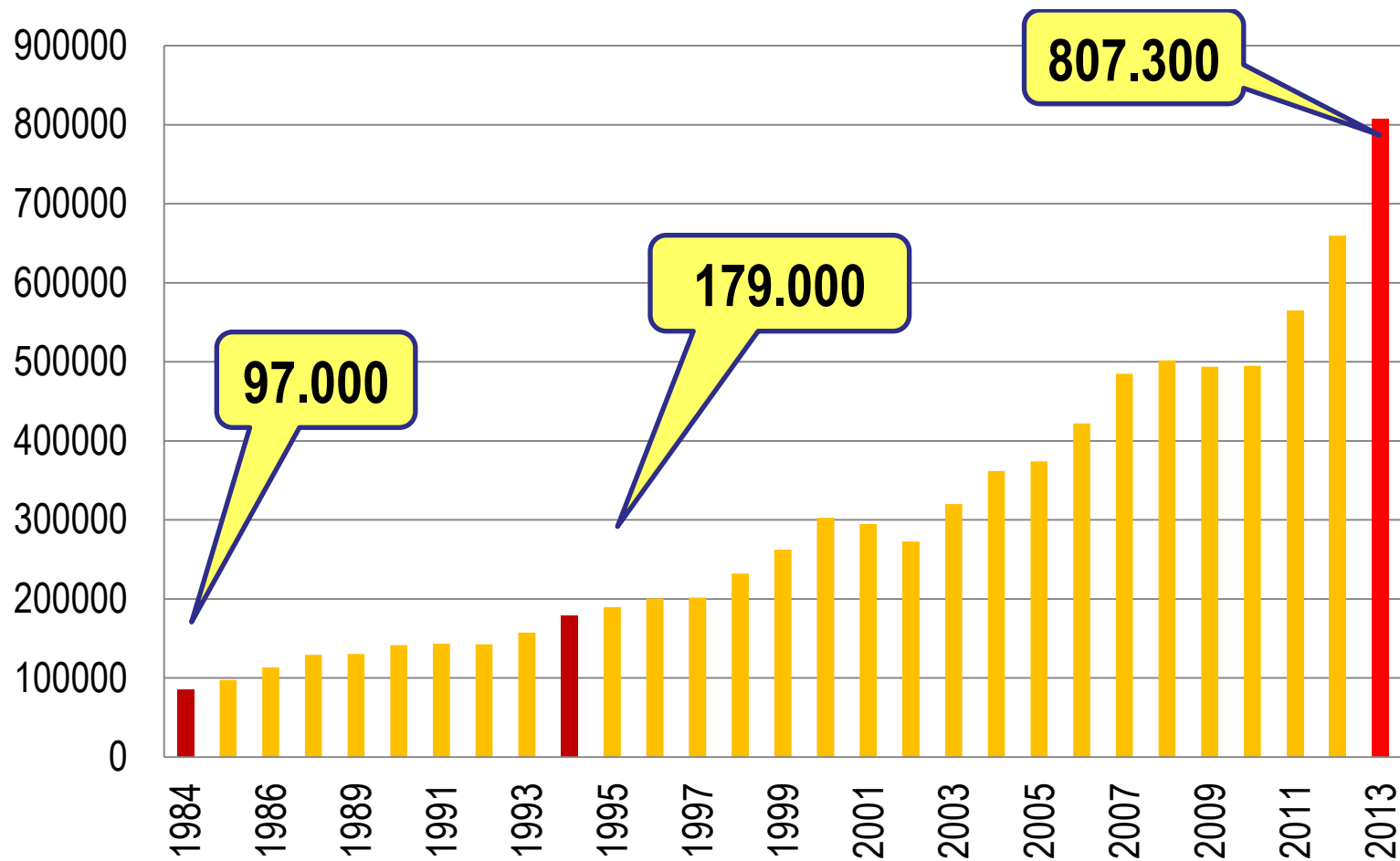


Hrafnhildur Ýr Víglundsdóttir

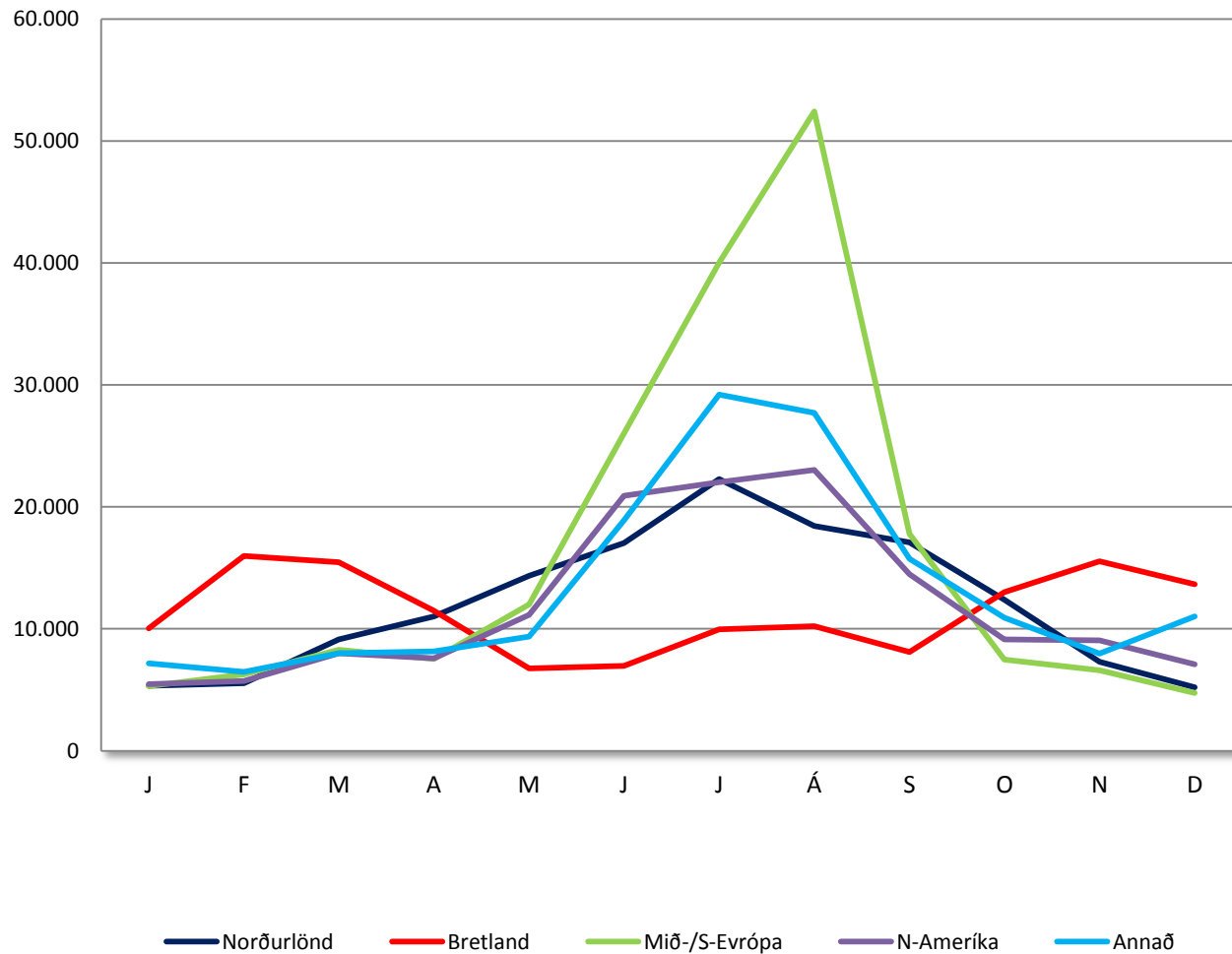
Örstutt um mikilvægi upplýsingamiðstöðva



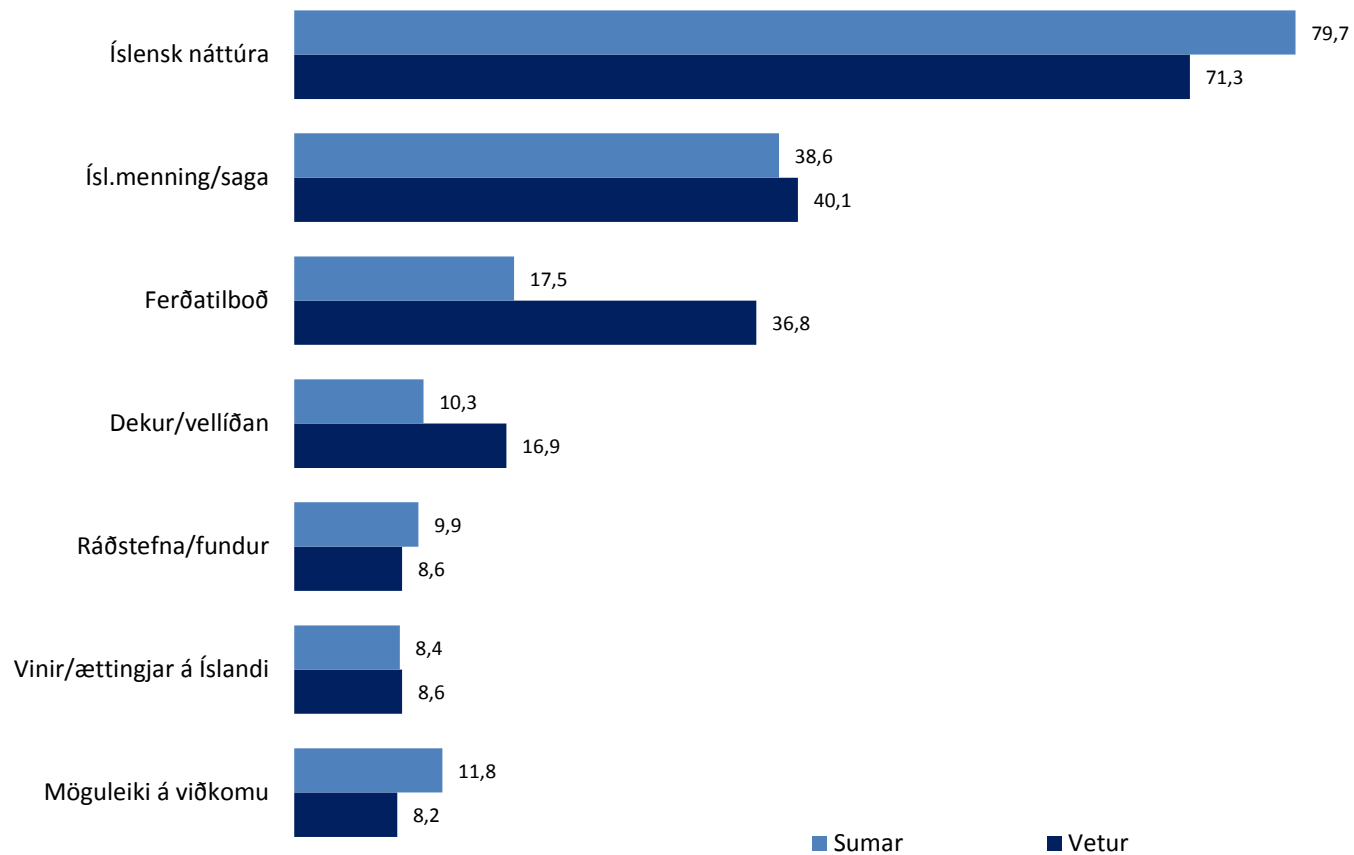
Fjöldi erlendara gesta 1984 - 2013



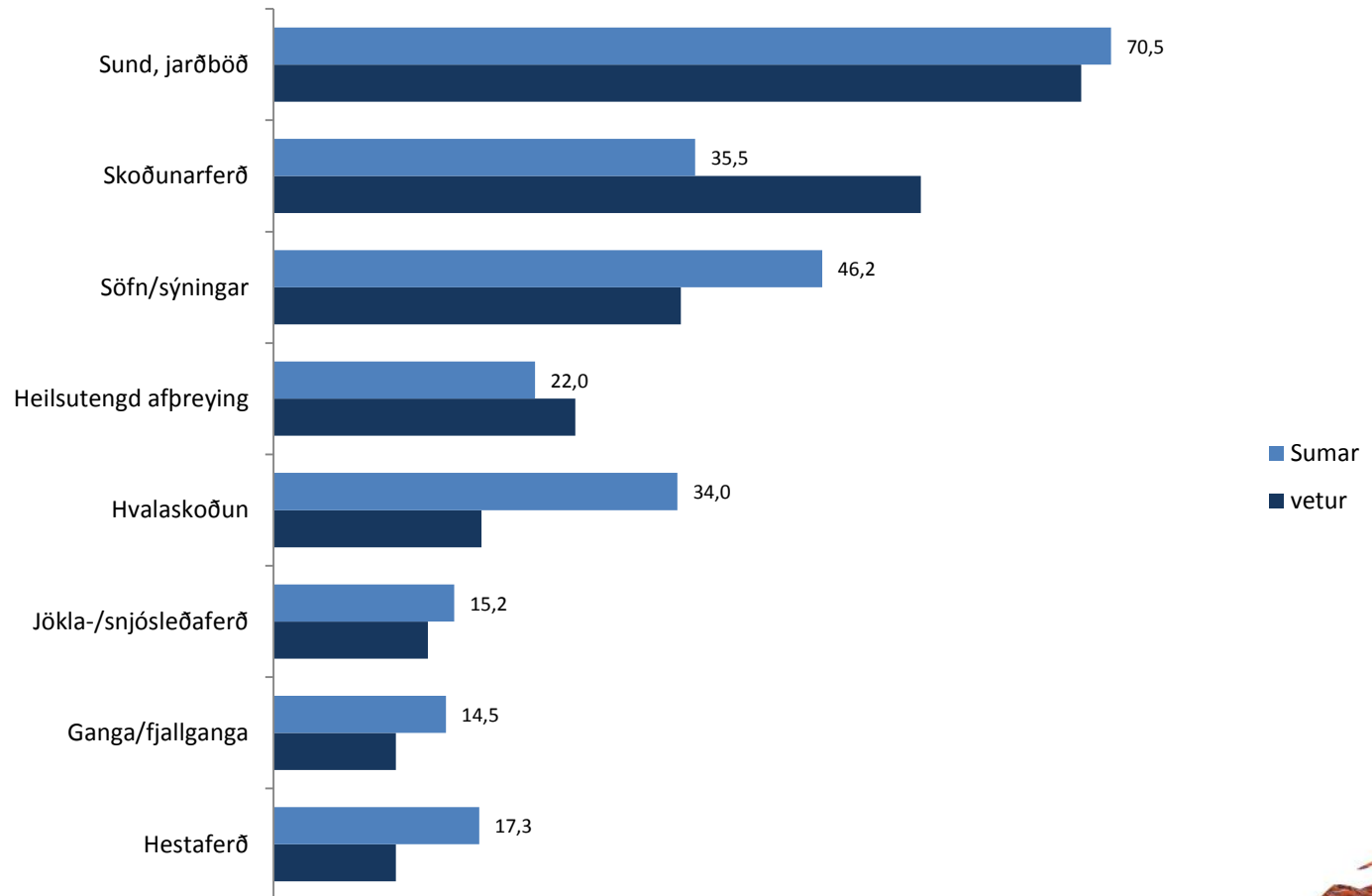
Dreifing helstu markaða yfir árið 2013



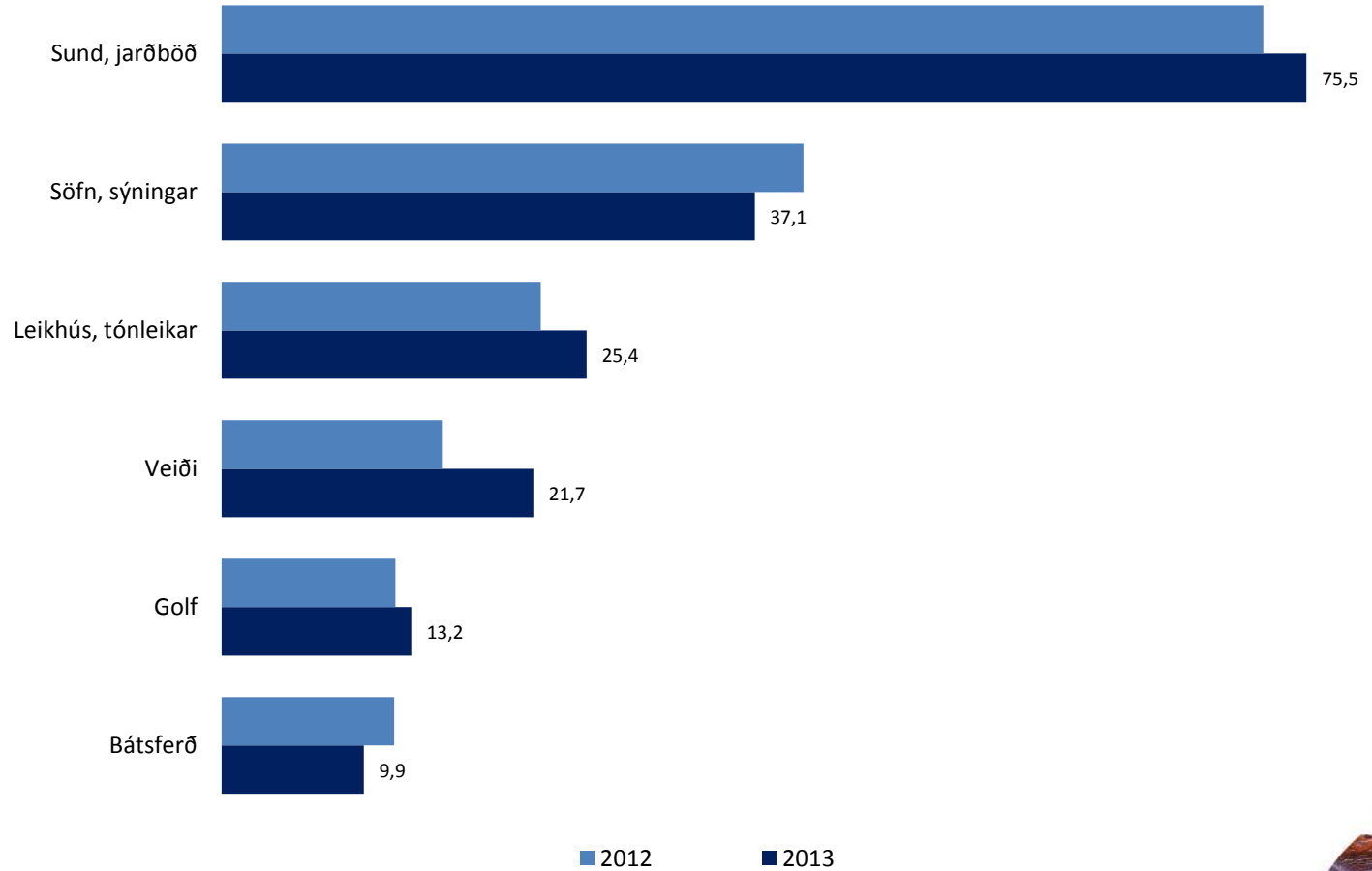
Hvert er aðdráttaraflíð?



Hvaða afþreyingu greiða erlendir ferðamenn fyrir?



Hvaða afþreyingu greiða Íslendingar fyrir?



Hvað með Íslendinga?

- **90 %** Ætla að ferðast innanlands í sumar
- **42%** Nota tjaldsvæði
- **25%** Ætla að ferðast eftir veðri

könnun FMS“Ferðalög Íslendinga 2013”



Hvað telja erlendir ferðmenn að megi bæta?

- Tiltóku m.a.:
 - Þjónustu og gestrisni
 - Fagmennsku
 - Merkingar
 - Lengja opnunartíma
 - Skýra betur hverjir eru aðal ferðamannastaðirnir

* Ferðapjónusta á Íslandi í tölum 2014



Af hverju upplýsingamiðstöðvar?

- Árið 2013, 807 **pús.** erl. gestir.
- Um 44% yfir sumarið
- 10 dagar (meðal lengd ferða)

+52%
komu á upplm.



Af hverju upplýsingamiðstöðvar?

- Svvara fyrirspurnum.
- Fá gesti til þess að staldra við á ykkar svæði.
- Hafa áhrif á hvar fólk stoppar.
- Stuðla að betri dreifingu ferðamanna.
- Kynna hvaða fyrirtæki og þjónusta er í boði á svæðinu.



Af hverju upplýsingamiðstöðvar?

- Fræða heimamenn um hvað sé á döfinni og hvað sé í boði á svæðinu.
- Auka veltu fyrirtækja á svæðinu (fjölga störfum)
- Stuðla að auknum gæðum og vandaðri vinnubrögðum.



Nýtt gæða- og umhverfiskerfi - Vakinn

- Gæðaflokkun tveir flokkar
 - Gisting
 - Ferðapjónusta, önnur en gisting
- Umhverfisviðmið
- Fyrstu fyrirtækin sumarið 2012
- Nú hafa 20 fyrirtæki fengið viðurkenningu og 40 eru í úttektarferli



Markmið VAKANS

Markmið VAKANS er að efla gæði og öryggi í ferðapjónustu með handleiðslu og stuðningi, ásamt því að byggja upp samfélagslega ábyrgð



Það ert þú sem skiptir öllu máli!

- Þitt er valdið!
 - Hvað ferðamaðurinn gerir
 - Hvert hann fer
 - Hversu lengi hann stoppar á þínu svæði
 - Hvers hann væntir af því sem koma skal
 - Þú gætir orðið eftirminnilegasta manneskjan sem ferðamaðurinn hittir



ATH!!

Muna að beina þjónustu til þeirra aðila
sem uppfylla allar lagalegar skyldur, þ.e.
eru með tilskilin



LEYFI





FERÐA
MÁLA
STOFA

ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Takk fyrir og gleðilegt ferðasumar!

