

**23. Ferðamálaráðstefna Ferðamálaráðs Íslands  
haldin í Mývatnssveit 16.-17. október 1993**

**Dagskrá**

**Fimmtudagur 16. október**

- kl. 11:00 Setning: [Kristín Halldórsdóttir](#), formaður Ferðamálaráðs Íslands
- kl. 11:10 Ávarp: [Hr. Halldór Blöndal](#), samgönguráðherra.
- kl. 11:20 Ávarp: [Sigurður Rúnar Ragnarsson](#), sveitarstjóri Skútustaðahrepps.
- kl. 11:30 **Gæðamál íslenskrar ferðaþjónustu**  
[Gérard Alant](#), forstjóri Alant's Tours í Frakklandi.
- kl. 12:30 **Hádegishlé.**
- kl. 13:30 **Hópavinna:** Rætt um gæðamál í ferðaþjónustu í 4 hópum.
- 1) Almennt í atvinnugreininni, Erla Sigurðardóttir hópstjóri.
  - 2) Gisti- og veitingaþátturinn, Ingiveig Gunnarsdóttir hópstjóri.
  - 3) Flutningaþátturinn, Haukur Birgisson hópsstjóri.
  - 4) Afþreyingarþátturinn, Rögnvaldur Guðmundsson hópstjóri.
- kl. 16:30 **Fundarhlé.**
- kl. 17:30 Uppákoma í boði heimamanna.
- kl. 20:30 Kvöldverður á Hótel Reyhliði.

**Föstudagur 17. október**

- kl. 09:00 Framhald hópavinnu.
- kl. 12:00 **Hádegishlé.**
- kl. 13:00 [Niðurstöður hópa](#), [almennar umræður](#), [ályktanir](#) og [greinargerðir hópstjóra](#).
- kl. 17:00 [Ráðstefnuslit.](#)
- kl. 19:00 Móttaka í boði samgönguráðherra.
- kl. 20:00 Kvöldverður í boði heimamanna.

**Ráðstefnustjórar:**

Ágúst Hafberg og Jón Illugason.

**Kristín Halldórsdóttir**  
**Formaður Ferðamálaráðs Íslands.**

Samgönguráðherra, sveitarstjóri, góðir ráðstefnugestir.

Fyrir hönd Ferðamálaráðs Íslands býð ég ykkur velkomin til þessarar 23. ráðstefnu okkar um ferðamál, en sú fyrsta var haldin árið 1985.

Það fer ekkert á milli mála hversu mikilvægt það er að bjóða upp á slíkan vettvang til umræðna, skoðanaskipta og samráðs þeirra sem láta sig ferðaþjónustu varða. Það sýnir áhuginn og aðsóknin að þessum ráðstefnum, sem draga að sér hátt á annað hundrað manns úr öllum greinum ferðaþjónustu. Stjórnmalámennt og fjölmiðlamenn mættu reyndar gjarna vera fleiri en áhugi þeirra og skilningur hefur þó vissulega farið vaxandi.

Þegar núverandi Ferðamálaráð hóf starfsemi sína fyrir 4 árum var eitt aðaláhbyggjuefnið hversu lágan sess ferðaþjónusta skipaði í allri umfjöllum um atvinnumál. Almenna viðhorfið, einnig meðal ráðamanna, virtist vera að ferðaþjónusta væri í rauninni ekki alvöru atvinnuvegur heldur meira tómstundagaman eða uppfylling í eyður, sem sköpuðust í öðrum atvinnugreinum. Það væri auðvitað ágætt ef þetta borgaði sig, en fáir virtust átta sig á því að ferðaþjónusta hefði eitthvert vægi á vinnumarkaðinum og í þjóðarbúskapnum.

Við höfum lagt mikla áherslu á að breyta þessu viðhorfi og vekja athygli á þeim staðreyndum að ferðaþjónustan skapar æ fleiri störf og aflar sífellt meiri gjaldeyris og aukinna tekna í ríkissjóð svo og að enn eru miklir möguleikar ónýttir. Við höfum dælt út upplýsingum og beinhörðum tölum um þróunina og ég tel að við höfum haft erindi sem erfiði þó hvergi megi slaka á. Við þurfum auðvitað framvegis sem hingað til að halda á lofti tölulegum staðreyndum um vægi ferðaþjónustunnar.

Ferðamálaráð hefur auðvitað gert fleira en að miðla upplýsingum. Það hefur verið unnið mikið starf við mótun stefnum í umhverfismálum og markaðsmálum sem við ættum að búa að á næstu árum. Umhverfismálin hafa færst ofar á forgangslistann hjá okkur þó betur megi ef duga skal. Gerð hefur verið úttekt á ferðamannastöðum um allt land og unnið að úrbótum í kjölfarið með ráðgjöf og styrkveitingum. Stærsta átakið á þessu sviði var snyrtihúsið við Gullfoss sem búið var að ræða oft og lengi en aldrei var nægileg samstaða um. Að því uppkomnu fækkaði um eitt sígilt umræðuefni á fundum Ferðamálaráðs í áratug.

Ferðamálaráð hefur aukið og eflt samstarf við aðila í ferðaþjónustu á flestum þeim sviðum sem undir það heyra og þannig t.d. staðið að stofnun Ráðstefnuskrifstofu Íslands, hafið markaðsátak í Japan og Bretlandi og staðið fyrir auglýsingaátaki til eflingar ferða Íslendinga um eigið land sem vakti mikla athygli á sumrinu sem nú er að kveðja. Vestnorræna samstarfið, þ.e. samstarfið við Grænlandi og Færeyinga í ferðamálum hefur einnig verið að eflast og

styrkjast. Svona mætti lengi áfram telja og hefði mátt hafa þá tölu miklu lengri ef fjárhagsstakkurinn væri ekki svo þröngt skorinn. En því minni ég á þetta starf að það gera það ekki aðrir fyrir okkur.

Það er því áframhaldandi nauðsyn að dæla út upplýsingum og tölum. Við þurfum sífellt að minna á okkur og láta vita af því sem við erum að gera. Nú þykir okkur þó tími kominn að snúa okkur meira að innihaldi þess sem skapar þessi störf og þessar tekjur og fjalla um gæði í ferðaþjónustu ekki síður en magn.

Það er stundum talað um "augnablik sannleikans" í ferðaþjónustu. Þar er átt við þegar ferðamaðurinn reynir það á eigin persónu sem ferðasalinn lofaði honum, hvort greinin sem hann las um land og þjóð er sannleikanum samkvæm eða bara þakkarkvak fyrir boðsferð. Augnablik sannleikans renna upp þegar ferðamaðurinn kemst að raun um hvort þjónustan í fluginu er jafn frábær og lofað er, hvort hótelið og veitingahúsið er jafn gott og verðið gefur til kynna, hvort Íslendingar eru jafn visthæfir og þeir vilja vera láta, loftið jafn tært og sagt er, öræfakyrriðin sú sem af er látið eða veðrið eitthvað í líkingu við það sem virðist af myndunum í landkynningarbæklingnum. "Augnablik sannleikans" eru þannig fólgin í sól og regni, vistlegu hótélherbergi eða bilaðri sturtu, alúð eða önuheitum starfsfólks í ferðaþjónustu.

Þau eru fólgin í því, hvort reynsla ferðamannsins er í einhverju samræmi við auglýsingar, upplýsingar og loforð. Sumt er erfitt að ráða við, eins og hið síkvika, óútreiknanlega veður hér á Íslandi, en í slíkum tilvikum þarf ekki að óttast augnablik sannleikans, ef ferðamaðurinn hefur fengið að vita það fyrirfram að hér væri allra veðra von, jafnvel snjókomu í júlí. Verra er, ef lokað hefur verið fyrsta flokks aðbúnaði og þjónustu, sem ekki er hægt að standa við. Þá er eins líklegt að ferðamaðurinn spyrji sig, hvers vegna í ósköpunum hann hafi látið glepjast til fararinnar.

Það er margt vel gert í íslenskri ferðaþjónustu. En það má líka margt gera betur. Við höfum ekkert leyfi til þess að ætla fallegu landslagi og sérstakri náttúru Íslands að bæta sífellt fyrir hnökra í mannlegu umhverfi. Í þeirri geysihörðu samkeppni, sem ríkir um allan heim er jákvæð reynsla ferðamannsins besta auglýsing sem íslensk ferðaþjónusta getur fengið. Að svo mæltu segi ég þessa ráðstefnu setta og Félagsheimilið stjórn ráðstefnunnar í hendur þeim Ágústi Hafberg og Jóni Illugasyni. Ég vænti þess að við eigum hér gagnlegar og ánægjulegar stundir.

## **Halldór Blöndal** **Samgönguráðherra.**

Ágætu ráðstefnugestir.

Það sem vakir fyrir þessari ráðstefnu er vitaskuld það að skiptast á skoðunum og marka stefnu um þau ráð sem duga meg til þess að ferðaþjónustan geti vaxið sem atvinnugrein og að þeir sem að henni standa hafi af því sóma og

góða afkomu. Um leið hefur ferðapjónustan auðvitað það takmark að þannig verði gengið um landið að til sóma sé, því nútíma ferðapjónusta er auðvitað fyrst og fremst náttúruvæn. Það á sérstaklega við okkur hér uppi á Íslandi. Í þeirri tilraun okkar að hvetja menn til að koma hér í heiðríkju norðursins er mikilvægt að náttúran sé í samræmi við þá heiðríkju sem við sjáum til himins.

Það má líka segja að við í viðleitni okkar til að reyna að laða fólk til Íslands sé einnig verið að skírskota til menningar okkar og sögu. Við ætlumst með öðrum orðum til þess að við, sem tökum á móti gestunum séum fær um að skýra fyrir þeim þá miklu lotningu sem við berum fyrir landinu. Að þegar við erum að bjóða gestina velkomna þá er það vegna þess að við erum hér eylendingar, sem erum öll á sama báti og vitum að landið geti ekki staðist nema að þeir sem búa í höfuðborginni skynji og skilji að þeir eigi líka rétt til lífsins, sem búa út um hinar dreifðu byggðir. Við megum því ekki láta annarleg sjónarmið eða stundarhagsmuni villa okkur sýn.

Sumir frændur okkar koma hingað og hið fyrsta sem þeir spyrja um er Borgarnes því þeir hafa heyrt Egil Skallagrímsson nefndan. Það má kannski líka vera að einhverjir komi hingað vegna þess sérstæða búskapar sem hér hefur skapast milli sauðkindarinnar og mannsins, að þess sé spurt hvernig þessi menning gat dafnað hér fyrir norðan og hvernig þessi þjóð lítur út, sem á afkomu sinni sauðkindinni að þakka. Ég ólst upp við það í Menntaskólanum á Akureyri og raunar í öllum mínum uppvexti að bera virðingu fyrir uppruna landsins og því að Háskóli landsins stæði út um sveitir landsins.

Þegar við erum að velta því fyrir okkur hvernig í ósköpunum við getum hvatt hingað aðrar þjóðir, þá vitum við það að við höfum ekki bolmagn til þess að keppa á auglýsingamarkaði í tímaritum og sjónvarpi erlendis. Það er engin von til þess, þó að við notuðum allar þær tekjur sem við höfum af ferðapjónustunni í auglýsingar og reyndum að skera við nögl það sem við sjálf berum úr býtum að við getum með þeim hætti vakið athygli á Íslandi. Því verður annað að koma til og það er áhugi og vinátta þeirra sem okkur sækja heim. Sú vinátta verður þó ekki fundin nema að gestirnir okkar finni að við erum sönn við okkur sjálf og misbjóðum ekki hvert öðru. Það er á grundvelli vináttu sem við eigum að kynna landið og vinna lönd erlendis. Við eigum að fara í víking til annarra þjóða með vináttuna í annarri hendinni og ræktarsemina í hinni, ekki með sverð, skjöld né dekur.

Ég hef verið að velta því fyrir mér nú þessa síðustu daga á hvaða tímamótum við Íslendingar stöndum og inn í hvaða öld við erum raunverulega að ganga. Ég hef líka verið að velta því fyrir mér hvort mig myndi langa til að heimsækja einhverja þá þjóð sem hefði tekið þá ákvörðun á haustmánuðum þegar september er óvenju bjartur og góður að leggja niður landbúnað í landinu. Og hvers vegna? Bara af því að það er sniðugt, bara af því að menn halda að það sé gróðavænlegt og telja það ókeypis auglýsingu að geta boðið upp á soðin

kalkúnalæri frá Bandaríkjunum og danskt smjörlíki. Við erum hvorki að bjóða upp á danskt smjörlíki né kalkúnalæri sem berjumst í ferðapjónustunni.

Við gerum okkur grein fyrir því að það er ýmislegt dýrara hér á Íslandi en annarstaðar. Það er löngum svo í köldum löndum þar sem menn geta ekki notið hagræðis fjölbýlisins að ýmislegt er dýrara. En við fáum líka annað ókeypis, sem er miklu meira virði en kannski ekki heldur hægt að kaupa fyrir peninga og það er á þeim grundvelli sem við kynnum landið okkar.

Ég bið ykkur nú afsökunar á því að hafa talað um það sem mér býr mest í brjósti á þessum degi og þessari stundu. Ég sagði síðast þegar ég ávarpaði þetta þing að ég hefði átt mér það hugsjónarmál að lækka þá skatta sem á hvíla. Ég nefni sérstaklega bílaleigubíla. Ég veit ekki hvort það er vegna þess að ég er árangursminni stjórnmalamaður en aðrir að mér hefur ekki orðið ágengt í þeim efnum. Og því miður horfum við fram á það nú að skattlagning þyngist á ferðapjónustunni. Svo er auðvitað vegna þess að við höfum sem þjóð ekki kunnað okkur forráð og höfum rekið þjóðfélagið undanfarin ár með þeim halla sem er óbærilegur. Það á hinn bóginn hlýtur að hvetja okkur til þess að gera enn betur. Ég hlýt einnig að biðjast afsökunar á því að hafa ekki tíma til þess að vera hér í dag.

Ég vil þó segja það að ég hygg að við þurfum mjög að reyna að leggja okkur fram um það að bæta það sem að okkur snýr í ferðapjónustu hér innanlands. Nú er í undirbúningi átak þar sem lögð verður áhersla á með hvaða hætti við getum á þjóðlegum grunni nýtt ýmislegt í náttúrunni til þess að auka ánægju ferðamanna og eftirtekt hér heima. Ég var sérstaklega að hugsa um gamla matinn hér í Mývatnssveitinni og hvort það væri ekki vel við hæfi að efla til matarveislu stundum með kæstum eggjum og öðru slíku. Það mætti kannski sjóða eggjin undir beru lofti svo menn hrökklist ekki út af lyktinni, eða bjóða fólki að setja klemmu fyrir nefið og að setja upp svört gleraugu til að sjá ekki hvernig kæst egg líta út. Þeir sem þau hafa hinsvegar smakkað vita að annar betri matur fæst ekki þegar maður á annað borð er í skapi til að borða slíkan mat. Ég held að við í ferðapjónustunni eigum að reyna að koma með skemmtilegheit af þessu tagi, góðar lambaveislur með heilgrilluðum skrokkum og þar fram eftir götunum.

Ég óska ykkur alls hins besta í ykkar störfum. Ég geri mér vonir um það að það skýrist svona undir jólin hvort og með hvaða hætti ég stand að skipulagsbreytingum í ferðamálum. Það kemur þó fram nógu snemma til þess að hægt sé að laga sig að breytingunum fram eftir vorinu. Ég hygg að menn eigi að undirbúa vel breytingar sem varða heila atvinnugrein frekar en flýta sér þrátt fyrir það að þessi ráðstefna sé haldin í Mývatnssveit. Ég hef enn í huga að flytja að minnsta kosti hluta af Ferðamálaráði norður. Ég hef enni í huga að standa með nokkuð öðrum hætti að ferðapjónustu en verið hefur og ég geri mér vonir um að það megi takast að leiða aðra til samstarfs á þeim grundvelli. Ég þakka gott hljóð.

## **Sigurður Rúnar Ragnarsson**

Ágætu ráðstefnugestir.

Ég vil byrja á að bjóða ykkur velkomin hér í Mývatnssveit. Sem þingeyingur og mývetningur þá get ég vart látið hjá líða að minna á að vagga ferðapjónustunnar er hér í Mývatnssveit. Hróður þessa svæðis hefur borist víða vegna vísindarannsókna á lífríki og jarðfræði. Mig langar til að segja stutta sögu sem lýsir betur en mörg orð að Mývatn er til í vitund víðá. Fyrir allnokkrum árum barst bréf hingað í Mývatnssveit með mjög svo óformlegri utanáskrift. Póststimpill sýndi að bréfið var sent frá Noregi og virtist það hafa þvælst þar nokkuð. Utanáskriftin var svo til ólæsileg nema hvað hægt var að lesa úr henni eitthvað sem svipaði til orðsins Mývatn og því barst þetta hingað.

Mývatnssvæðið er sérstakt á marga vegu. Ferðapjónusta hefur þróast og hér hefur átt sér stað markviss uppbygging. Það sjónarmið sem ríkt hefur er að leitast við að mæta þörfum gestanna. Margt bendir til að samkeppni sé að aukast og það er því líklegt að auknum hluta tekna verði varið til markaðsstarfa og kynningar. Ágætt samstarf hefur tekist með ferðapjónustuaðilum norðausturlands sem ég tel að megi vænta mikils af. Ferðapjónusta hér hefur byggst upp af eigin atgangi þó stuttur afli og nýtingartími mannvirkja og fjárfestinga setji starfseminni verulegar skorður. Með þessu móti tekur áratugi að byggja upp öflug þjónustufyrirtæki.

Þetta vertíðarfyrirkomulag veldur einnig því að ferðapjónusta nýtist ekki samfélaginu á sama hátt og aðrar atvinnugreinar, sem hafa stöðugan rekstur. Hér í Reykjahlíð hefur verið þjónusta við ferðamenn í áratugi. Rétt fyrir 1950 voru byggð tvö hótél, Reykjahlíð og Reynihlíð. Þau eru því með elstu hótélum landsins á eftir Hótél Borg og Hótél Valhöll. Það er því ekki bara skoðun þingeyinga að vagga ferðapjónustunnar sé hér í Mývatnssveit. Nú er í sveitinni gistirými fyrir 300 gesti í húsum og tjaldsvæðum fyrir 600-800 tjöld.

Við getum litið um öxl og séð hversu miklar breytingar hafa orðið á stuttum tíma. Það er ekki fyrr en undir 1930 að akvegur er lagður upp í Mývatnssveit og árið 1955 er fyrst hægt að aka á bíl umhverfis Mývatn. Ferðapjónusta í Mývatnssveit hefur því þróast hratt og nú er svo komið að menn hafa áhyggjur af of miklum ágangi ferðamanna og þá sérstaklega á ákveðnum stöðum. Það má auðvitað deila um hvenær komið er að því að ferðamannastaðir taki ekki við fleiri gestum en ljóst er að bregðast þarf við vaxandi fjölda ferðamanna í Mývatnssveit. Það þarf að hirða vel um vinsæla ferðamannastaði því ef það er ekki gert verður að lokum ekki hægt að veita aðgang öllum þeim er óska.

Forystufólk í ferðapjónustu verður að gera upp við sig hvernig bregðast á við þessum vanda. Mín skoðun er sú að þegar til lengdar lætur sé ekki hægt að verja sköttum borgaranna til þessara verka. Þá eru eftir þrír kostir. Í fyrsta lagi að ferðapjónustan sem atvinnugrein taki á sig þennan óhjákvæmilega kostnað. Í öðru lagi að aðgangur að einstökum ferðamannastöðum sé takmarkaður og í þriðja lagi að sá sem óski aðgangs taki þátt í eða beri kostnað af uppbyggingu

svæðisins. Ég geri þetta að umtalsefni hér vegna þess að yfirskrift ráðstefnunnar er gæðamál ferðaþjónustunnar. Gæði ferðaþjónustunnar snúast ekki einungis um gæði seldrar þjónustu, þau eiga líka að taka mið af gæðum umhverfisins. Mývetningum er þetta ljóst. Flestir ferðamenn sem leggja leið sína hingað, koma til náttúruskoðunar. Við stöndum að vissu leyti á krossgötum hvað varðar rekstur og viðhald vinsælla ferðamannastaða. Nauðsynlegt er að fleyta umræðunni lengra þannig að niðurstaða fáist. Ég óska ráðstefnunni góðs gengis.

## **Gérard Alant**

### **Gæðamál ferðaþjónustunnar**

Kæru vinir, það er mikill heiður fyrir mig að vera boðinn hingað til Íslands og ég ætla að reyna að gera mitt besta til að segja álit mitt á efni þessarar ráðstefnu.

Ég mun ekki halda áfram á íslensku, ekki vegna þess að það yrði mér ekki að ánægju heldur myndi mér líklega vefjast tunga um tönn eftir skamma stund. Mig langar að segja ykkur að það er mér bæði ánægja og heiður að vera hér með ykkur í dag. Þau 30 ár í lífi mínu sem ég hef tileinkað kynningu á Íslandi erlendis hafa verið þau bestu af minni ævi og ég vona því að okkar samstarf haldi áfram um ókomin ár.

Tilgangur þessarar ráðstefnu er að ræða gæði ferðaþjónustu á Íslandi. Mörgum myndi eflaust þykja það skrítið að haldin skyldi ráðstefna um gæði því mikilvægi góðrar þjónustu og gæða er í flestra augum augljóslega nauðsynlegur þáttur í ferðaþjónustu. En það er nú svo að ég hef verið beðinn um að gagnrýna íslenska ferðaþjónustu sem mest og benda á þá þætti sem betur megi fara með það fyrir augum að fá ykkur til að huga að auknum gæðum.

Í nútímasamfélagi eru gæði mjög mikilvæg og samkeppni því verður að stuðla að gæðum í öllum samskiptum við viðskiptavinum. Aukin samkeppni, samdráttur í efnahagslífi, breytt viðhorf neytenda til vöru og þjónustu eru þeir þættir sem aðilar í ferðaþjónustu í heiminum horfast í augu við. Þetta á ekki síst við á Íslandi. Mín reynsla er sú að gæði í íslenskri ferðaþjónustu eru víðast hvar mikil. Gæðapjónusta er hinsvegar ekkert einsdæmi og þjónusta víðast hvar í heiminum má flokkar sem 100%. Í kjölfar vaxandi samkeppni eykst krafan um gæði og þó að Ísland sé dýrt ferðamannaland mega íslenskir ferðaþjónustuaðilar ekki falla í þá gryfju að lækka verð á kostnað gæða. Til þess að ná lengra en samkeppnisaðilarnir þá verðið þið að vera fær um að veita ferðamönnum fullkomna þjónustu.

Ef horfa á gagnrýnum augum að ferðaþjónustu á Íslandi má nefna eftirfarandi:

### **1. Upplýsingar og kynning.**

Gæði upplýsinga um Ísland sem dreift er erlendis er lykilatriði. Það er þar sem erlendir ferðamenn komast fyrst í kynni við landið og taka ákvörðun um hvort fara eigi til Íslands eða ekki. Kynningarskrifstofur erlendis, ferðaskrifstofur og

flutningsaðilar eru því þeir aðilar sem mest áhrif hafa á væntanlega ferðamenn til landsins. Það er því nauðsynlegt að þessir aðilar hafi réttar upplýsingar og komi þeim á framfæri til væntanlegra ferðamanna á fullnægjandi hátt. Gæði upplýsinga ráða miklu um það hvort vel eða illa tekst til með ferðalög. Rangar eða ófullnægjandi upplýsingar geta haft ófyrirsjáanlegar afleiðingar. Þær upplýsingar sem viðskiptamenn fá í hendur erlendis ráða mestu um þá ímynd sem Ísland fær í hugum ferðamanna.

Aðalvandamálið í þessu sambandi er skortur á upplýsingaefni. Það vill oft brenna við að prentað landkynningarefni kemur ekki nógu tímanlega í hendur okkar sem starfa erlendis, það kemur seint á ferðamannatímabilinu og jafnvel þegar því er um það bil að ljúka. Það segir sig sjálft að það er til lítils að koma á framfæri sumaráætlun flugfélaga, áætlunarbíla og annarra farartækja í september. Þegar okkur berst í hendur gott efni þá er það oft í mjög litlu magni, sem er annað vandamál. Það er ekki nóg að hafa í höndunum 1000 eintök af kynningarbæklingum sem nota á til útsendingar því í flestum tilvikum er þetta það magn sem við þurfum sjálfum okkur til upplýsingar.

Ferðabæklingar og annað kynningarefni er dýrt í framleiðslu. Það er því vel skiljanlegt að lítil þjóð eins og Íslendingar geti ekki eytt jafnmiklum fjármunum í landkynningu og sumar stórbjóðirnar. Það þarf samt sem áður að huga vel að dreifingu þeirra. Bæklingar verða að vera tilbúnir tímanlega og það þarf að tryggja að þeim sé dreift í nægjanlegu upplagi.

## **2. Koma ferðamanna til Íslands.**

Íslenskir ferðapjónustuaðilar mættu huga betur að því að veita erlendum ferðamönnum upplýsingar við komuna til landsins. Ísland er óvenjulegur áfangastaður og því er mikil þörf á því að fræða og upplýsa erlenda gesti. Margir þeir ferðamenn sem koma til Íslands hafa engar eða litlar hugmyndir um hvað hér er að finna og þess vegna er mikilvægt að hjálpa þeim og leiðbeina. Ferðamunstur ferðamanna er að breytast í þá átt að fólk ferðast nú meira á eigin vegum heldur en í skipulegum hópferðum. Að mörgu leyti er þetta vænleg þróun en til að allt fari sem best er þessum ferðamönnum enn mikilvægara að hafa greiðan aðgang að upplýsingum strax við komuna til landsins.

## **3. Þjónusta veitt meðan á dvöl stendur.**

Vannýting gistirýmis utan háannatíma er vandamál sem við sem hér sitjum þekkjum vel. Þrátt fyrir það er full þörf á því að hótél og gistiheimili, bjóði upp á betri þjónustu og aðstöðu fyrir ferðamenn en nú er. Nútímaferðamenn gera kröfur til gæða og það er ekki lengur hægt að selja gistingu án þeirra þæginda og þjónustu sem í boði er á sambærilegum stöðum erlendis. Þess vegna segi ég að aðilar í ferðapjónustu á Íslandi verða að fjárfesta í auknum þægindum og liprari þjónustu.

Ástæða þessa er auðvitað fyrst og fremst hátt verð á gistingu á Íslandi. Reyndar sætta ferðamenn sig við lélegri gistiaðstöðu ef verðið sem sett er upp er í samræmi við það. Það er hinsvegar annað upp á teningnum ef borga á sama



verð fyrir fyrsta flokks hótél og þriðja flokks hótél. Á grundvelli gæðaflokkunar þá er verðmunur milli hótela á Íslandi of lítill og getur ekki réttlætt misgóða þjónustu. Við vitum ósköp vel hvernig á þessu stendur en það gerir það samt ekki auðveldara að útskýra það fyrir erlendum viðskiptavinum hvernig þessum málum er háttað á Íslandi.

Ísland er dýrt ferðamannaland en ég veit að undanfarin ár hafa íslenskir ferðapjónustuaðilar unnið að því hörðum höndum að bjóða ferðir á verði sem viðskiptamenn geta ráðið við. Það er hinsvegar staðreynd að Ísland mun halda áfram að vera dýrt og því reynum við að ná í þá ferðamenn sem hafa peninga á milli handanna og hafa því efni á að koma hingað. Hátt verð á matvörum á Íslandi er samt sem áður mikið vandamál. Fyrir nokkrum árum var boðið upp á ferðamannamatseðil (Tourist Menu) á sumum veitingahúsum og þeirri nýjung var tekið fagnandi hendi.

Það var hinsvegar verra þegar ferðamenn urðu fyrir þeirri reynslu að þeir veitingastaðir sem gáfu sig út fyrir að bjóða upp á þennan matseðil könnuðust ekkert við málið. Hver ástæðan var má spyrja en það virðist sem það hafi verið lítill vilji fyrir hendi af hálfu veitingastaðanna að veita ferðamönnum þessa þjónustu. Það hlýtur að segja sig sjálfst að ef samkomulagi um sérstaka matseðla hefur verið komið á þá er það mikilvægt að það samkomulag sé haldið og ég tel að bjóða þyrfti upp á "Tourist Menu" út um allt Ísland. Það sem við viljum berjast gegn er sú ímynd að Ísland sé of dýrt ferðamannaland.

Það þarf einnig að gera breytingar varðandi bílaleigubíla og ekki síst nú þegar ferðamunstur færast sífellt meira í þá átt að fólk ferðist á eigin vegum. Það vita það allir hvað það er dýrt að leigja bíl á Íslandi og við vitum líka hversvegna. Það þarf að vera til ákveðinn fjöldi bíla til leigu yfir háannatímamann sem síðan er ekki hægt að leigja út á jaðartímabilum. Viðskiptavinirnir, hinsvegar, skilja ekki þennan mikla mun á verði bílaleigubíla á Íslandi og annarsstaðar í Evrópu. Annað vandamál er það að þrátt fyrir hátt verð þá eru þeir bílar sem leigðir eru út oft bæði gamlir, bilaðir og mikið eknir. Erlendir ferðamenn verða jafnvel skelkaðir þegar þeir sjá hve mikið þeir bílar sem þeir leigja eru eknir og verða hræddir um að bíllinn bili uppi á miðju hálendi. Aðstæður á íslenskum hálendisvegum bæta þar ekki úr skák.

Við höfum síðastliðin 20 ár séð breytingar á ímynd Íslands erlendis og þeim væntingum sem ferðamenn gera til Íslands. Til margra ára komu ferðamenn hingað eingöngu til þess að njóta náttúrunnar, Ísland var land tjaldferða og útiveru. Svo er að hluta til enn, en það er af sem áður var að þeir sem kusu frekar að gista á hóteli heldur en í tjaldi komi til Íslands. Við höfum tekið eftir því að það er aukinn áhugi á almennum hótelferðum og slíkar ferðir eru m.a. það sem við viljum helst þróa áfram. Til að svo verði þarf að vanda vel til þessara ferða og tryggja gæði gistingar, farartækja, málsverða og síðast en ekki síst leiðsögumanna.

Íslenskir leiðsögumenn eru flestir góðir en það þarf samt sem áður að tryggja að þeir veiti hágæðapjónustu. Mikilvægi góðra leiðsögumanna verður seint of oft nefnt. Þjóf fé er stundum vandamál í samskiptum erlendra ferðamanna og Íslendinga. Við erum t.d. oft spurð að því hvort gefa eigi leiðsögumönnum og bílstjórum þjóf fé. Yfirleitt svörum við því til að það tíðkist ekki á Íslandi að gefa þjóf fé, því sú upphæð sem borguð sé fyrir ferðina feli í sér greiðslu vegna þjónustu t.d. leiðsögumanna. Það er einnig svo að það er um fleira fólk að ræða heldur en leiðsögumennina svo sem bílstjóra, kokka og aðstoðarmenn og við höfum enga vissu fyrir því að það þjóf fé sem hópurinn gefur sameiginlega verði jafnt skipt milli allra. Ég vil því ekki mæla með því að Íslendingar taki upp þjóf fé, frekar ætti að stuðla að því að launakjör þessa fólks séu á þann veg að það þurfi ekki á þjóf fé að halda. Sú hefð sem hefur ríkt fyrir því að skilja eftir þjóf fé erlendis fer einnig hnignandi og það má nefna að í París er það svo að það tekur í rauninni enginn eftir því þó viðskiptavinur skilji ekki eftir þjóf fé.

Í þeirri miklu samkeppni sem ríkir í heiminum um hylli ferðamannsins þá verða gæði enn mikilvægari. Það getur verið freistandi þegar illa gengur að draga úr þjónustu til þess að lækka verð. Ég vil þó eindregið vara við því að aðilar í ferðapjónustu á Íslandi lækki verð á kostnað gæða. Við sem störfum í ferðapjónustu erlendis vitum vel hversu mikils við krefjumst þegar við óskum þess að verð sé eins lágt og mögulegt er. Við höfum samt sem áður alltaf undirstrikað nauðsyn þess að allir þættir vörunnar verði þeir sömu þó um lægra verð sé að ræða, þ.e.a.s. að matarskammtar á veitingahúsum minnki ekki ef máltíðin er orðin ódýrari eða að hópurinn sé færður frá dýrara hóteli á ódýrara.

Til þess að hægt sé að auka gæði í íslenskri ferðapjónustu þá tel ég að við sem störfum erlendis þurfum að hjálpa til. Hvað varðar lengingu ferðamannatímabilsins t.d. þá gerum við það sem í okkar valdi stendur til að sannfæra ferðamenn um að það sé hægt að fara til Íslands á veturna. Það þarf hinsvegar einnig margt að koma til frá ykkur sjálfum og sérstaklega tel ég að þið verðið að nota ímyndunaraflið til þess arna. Ég get auðvitað ekki sagt ykkur í smáatriðum hvað þið þurfið að gera en það segir sig sjálft að íslenskir ferðapjónustuaðilar verða fyrst og fremst að trúa því sjálfir að Ísland hafi eitthvað upp á að bjóða utan háannatíma.

Það kemur upp í hugann að það var eitt sinn sem ég kom til Íslands í mars með erlenda blaðamenn þar sem leiðsögumaðurinn sagði skýrt og greinilega við hópinn "hvers vegna komið þið til Íslands núna, þetta er alls ekki besti tíminn, þið ættuð að koma í júní." Ef lengja á ferðamannatímabilið þá verðu við öll að trúa því að það sé eitthvað fleira hér að sjá en miðnætursól og bjartar nætur.

Samkeppni innan ferðapjónustu í heiminum er sífellt að aukast. Það hafa einnig orðið miklar breytingar á viðhorfi ferðamanna í þá átt að krefjast aukinna gæða og segja má að runnið hafi upp tímabil neytendahyggju. Fólk krefst þess að fá þjónustu í samræmi við verð og þess vegna er mikilvægt að gera sér grein fyrir því hvað verið er að selja og þar af leiðandi hvers kaupandinn væntir.

Í umræðunni um gæði er mikilvægt að huga að því að við þurfum að veita hvert öðru gæðapjónustu. Ferðapjónusta er þess eðlis að árangur eins aðila hefur áhrif á aðra, ef einum mistekst þá felur það í sér hættu fyrir aðra. Við erum að selja þjónustu sem samanstendur af flugvélum, skipum, ferðaskrifstofum, ferðaskipuleggjendum, gisti- og veitingastöðum, bílaleigum, langferðabílum og fleiru. Við þurfum því að líta á hvert annað sem félag og á viðskiptavinum okkar sem samstarfsmenn en ekki einvörðungu viðskiptamenn. Það trúir ég að sé besta fyrirkomulagið.

Það sem ég hef rætt hér á undan er ólíkt því sem ég yfirleitt ræði við fólk um Ísland. Mér þykir of vænt um Ísland og ég kann of vel við mig hér til þess að gagnrýna Ísland mikið. Hjartslátturinn eykst þegar ég virði fyrir mér fallett landslagið eða þegar ég kemst í návígi við jökla og vötn. Ísland er yndislegt land en ég vil samt leggja áherslu á að það eru samskipti þjóðar og lands sem gerir Ísland svo áhugavert. Þið skuluð hafa í huga að þið eigið fullan rétt á að berjast gegn of miklum fjölda ferðamanna, sem gæti haft í för með sér eyðingu lands og þeirrar náttúruundra sem hér eru. Þið verðið því að halda áfram að kynna Ísland erlendis en á sama tíma reyna að velja úr og halda fjölda ferðamanna innan vissra marka.

Það sem þar að hafa í huga er að ferðamenn fái upplýsingar og viti hvað hér er hægt að gera en einnig að þegar komið er til landsins séu öll samningsatriði í heiðri höfð. Ferðapjónustuaðilar verða að standa við þau atriði er fram koma í ferðabæklingum og öðrum upplýsingum ef mæta á væntingum viðskiptavinnanna og veita þeim gæðapjónustu.

## **Niðurstöður hópa**

### **Hópur 1. Gæðamál ferðapjónustu almennt**

#### **Hópstjóri: Erla Sigurðardóttir.**

Til að umræða um gæði innan ferðapjónustu verði markviss þarf að skilgreina ferðapjónustu. Við ákváðum að láta skilgreiningu á ferðapjónustu liggja á milli hluta en komum okkur saman um skilgreiningu á gæða þjónustu sem við gengjum út frá í umræðum okkar. Sú skilgreining, sem við notuðum er að gæðapjónusta er að mæta væntingum viðskiptavinarins og helst ganga skrefi lengra. Þessi skilgreining er aðeins ein af mörgum sem til eru á gæðapjónustu. Til að veita gæðapjónustu þarf starfsmaður að búa yfir ákveðinni þekkingu, færni og viðhorfum. Mikilvægt er að fólk hafi það að markmiði að vinna ekki bara 100% heldur 110%.

Til að efla gæði innan ferðapjónustu er brýnt að Ferðamálaráð hvetji fyrirtæki í greininni til eftirfarandi:

- Að kynna sér og leitast við að vinna eftir þeim gæðastöðlum sem fyrir eru á Íslandi og innan EES. Þetta er sérstaklega mikilvægt þar sem tilfinning fyrir gæðum er mjög einstaklingsbundin og huglæg. Staðlar gætu orðið stuðningur í

þeirri viðleitni að veita hágæðapjónustu.

- Að standa vel að markaðsstarfi sínu og kynningu til að tryggja áreiðanleika og heiðarleika þess. Þessi viðleitni er í samræmi við sífellt harðari kröfur markaðarins, löggjöf og tilkomu efnahagsaðgerða og annarra ráðstafanna sem stuðla að samkeppni til aukinna gæða.

- Að auka samræmingu innan einstakra geira ferðapjónustunnar svo að viðskiptavinir viti að hverju þeir ganga. Til að mynda þarf skýrari skilgreiningu á hóteli og gistiheimili og mismun þar á milli.

Það er brýnt að hafa ofangreind atriði í huga nú þar sem á haustdögum verður lagt fram frumvarp til laga um neytendavernd í ferðapjónustu. Við verðum að vera í stakk búin til að mæta þeim lögum.

Gerða þarf átak í að efla samstöðu og samvinnu innan ferðapjónustunnar auk þess sem nauðsynlegt er að ná til þeirra fjölmörgu sem starfa að ferðapjónustu án þess að líta á sig sem ferðapjónustuaðila og efla þjóðarvitund þeirra.

Eitt af lykilatriðum í gæðapjónustu er þekking á viðskiptavininum og væntingum hans. Við Íslendingar erum í mjög góðri aðstöðu til að ná til ferðamanna þegar þeir koma eða fyrirgefa landið þar sem um fáar inn- og útgönguleiðir er að ræða. Það ber að nýta hana betur en gert er.

Viðurkenna þarf jafnt í orði sem á borði að fjárfesting í ferðapjónustu felst ekki aðeins í byggingu aðstöðu heldur ekki síður í markaðssetningu, þjálfun og menntun starfsfólks. Það er því brýnt að Ferðamálaráð og þeir aðilar sem starfa að ferðapjónustu láti sig menntun starfsfólk í greininni varða. Mikilvægt er að viðurkenna að áhersla í uppbyggingu ferðapjónustu þarf ekki síður að vera á aukin gæði en magn þ.e. fjölda.

Tryggja þarf að góðar hugmyndir komist á leiðarenda en tapist ekki í torleið kerfisins og verði aðeins falleg orð á blaði. Fróðlegt væri að gera úttekt á ályktunum frá ráðstefnum Ferðamálaráðs undanfarinna ára og sjá hvernig þeim hefur verið fylgt eftir. Sömu atriðum er velt upp aftur og aftur og virðist lítt miða frá ári til árs. Með slíkri skoðun mætti stuðla að gæðavinnubrögðum. Ég ætla ekki að tíunda dæmi þess efnis en mun gera grein fyrir nokkrum í greinargerð minni til Ferðamálaráðs.

## **Hópur 2. Gisti- og veitingaþátturinn**

### **Hópstjóri: Ingiveig Gunnarsdóttir**

Byrjað var á því að kynna ýmis hugtök sem tengjast gæðum og gæðastjórnun. Í framhaldi af því sköpuðust umræður um ýmis gæðavandamál tengd þessum þjónustugreinum og var þá sérstaklega tekið mið af þeim þáttum sem komu fram í ræðu Gérards Alant. Ákveðið var að skipta hópnum upp í 3 hópa sem ræddu gæði í hinum mismunandi þáttum ferðapjónustunnar.

- A) Gæði í gistingu
- B) Gæði í veitingum
- C) Gæði almennt.

### **A) Gisting:**

Ýmislegt kom fram í umræðu er tengist gæðamálum, sem áhugavert hefði verið að taka á. Ákveðið var þó að einskorða sig við einn þátt, sem greinilega brann á mörgum. Það er á hvern hátt betur væri hægt að aðgreina hina mismunandi þætti gistingar. Fyrir liggur í lögum skýr skilgreining á þessum þáttum en það virðist ábótavant að henni sé fylgt eftir. Sérstaklega væri athugandi að koma á sívirku eftirlistkerfi er gæfi stöðugt raunhæfa mynd af ástandinu á hverjum tíma. Þetta teljum við mjög brýnt því þannig er hægt að tryggja rétt gæði.

### **B) Veitingar:**

Hópurinn taldi að það væri nokkuð gott úrval af veitingastöðum á Íslandi. Opnunartími þyrfti þó að vera sveigjanlegri og þar yrðu menn að laga sig að þörfum hverju sinni, sérstaklega um háannatímamann. Verðlag er hátt en hafa ber í huga eftirfarandi atriði.

- Staðsetning og stærð veitingastaðar getur skipt máli, t.d. þar sem um er að ræða mismunandi eldunarstöðu (rafmagnskostnaður).
- Flutningskostnaður hefur áhrif á verðlag.
- Leyfisgjald er það sama fyrir alla, óháð stærð og eðli þjónustu.
- Umgjörð og þjónusta er hluti af verðlagi.

Einnig er ljóst að hátt verð á bjór er afar neikvætt og greina má breytingu til batnaðar þar sem bjórverð hefur lækkað. Á litlum stöðum skiptir það gjald sem menn greiða fyrir vínveitinga- og bjórleyfi miklu máli.

Hópurinn velti fyrir sér hvort möguleiki væri á því að lækka verð með einfaldari framreiðslu þ.e.a.s. að nota minna skraut. Flestir voru þó sammála um það að miklu máli skiptir hvernig maturinn er framborinn, hvernig hann lítur út og í raun er þetta ekki stærsti kostnaðarliðurinn. Í þéttbýli er um mismunandi veitingastaði að ræða og þar með ætti að vera möguleiki á mismunandi verði. Í framhaldi af þessu var rætt um á hvern hátt hægt væri að flokka veitingastaði til hagræðingar fyrir viðskiptavininn. Hópurinn velti fyrir sér hvort stjörnuvjöf væri framkvæmanleg eða hvort taka ætti upp greiningaraðferð með blómvöndum kokkahúfum eða krónum.

Í umræðunni varðandi sérstaka flokkun kom fram að erfiðast yrði að ákveða eftir hverju bæri að flokka. Þarna sýnist sitt hverjum og skoðanir voru mjög persónubundnar. Lausnin felst kannski helst í því að fram fari innra gæðaeftirlit og að menn lagi sig að þörfum markaðarins.

Rætt var um á hvern hátt minni veitingastaðir geti búið sig betur undir að þjóna stærri hópum. Kvartanir berast um langan biðtíma, einhæfa matseðla, matseðlar séu einungis á íslensku o.s.frv. Þarna gætu viðkomandi

ferðaskipuleggjendur stuðlað að ákveðinni samræmingu milli staða þannig að ekki sé t.d. verið að bjóða alltaf upp á sömu súpuna.

### **C) Almennt:**

Hópurinn ákvað að einskorða sig við umræður um upplýsingastreymi - samskipti - samstarf. Byrjað var á hugarflugi um orsakir vandans og aðalorsakavöldum skipt í eftirfarandi: Fólk: Starfsmenn eru ekki hæfir, hlusta ekki á þarfir viðskiptavinarins, eru kærulausir, og skortir almenna kurteisi. Aðferðir: Upplýsingaskortur, þjálfunarleysi, skipulagsleysi og skortur á þjónustulund.

- Stéttaskipting er vandamál t.d. á hótelum. Mikilvægt er að hver starfsmaður geri sér grein fyrir mikilvægi sínu í þeirri heild þar sem hann starfar. Nákvæm starfslýsing og vinnureglur þurfa að vera til staðar fyrir allt starfsfólk.
- Það þarf að leita eftir álitum kunnans og breyta strax til hins betra t.d. með spurningalistum.
- Skoða þarf ráðningarferlið.
- Markaðssetja þarf fyrirtækið og greinina í heild til nýrra starfsmanna og þjálfna þá til starfa ásamt því að stuðla að síþjálfun.
- Fylgjast þarf með frammistöðu starfsfólks.

Gamalreynd hótelskona orðaði í stuttu máli hvaða þættir það væru sem skiptu mestu máli:

- Þjónið öðrum eins og þið viljið láta þjóna ykkur.
- Sýnið hjartahlýju.
- Virðið vinnu annarra.

### **Hópur 3: Flutningaþátturinn Hópstjóri: Haukur Birgisson.**

Í umræðum hópsins kom fram að grunnþáttum gæðamála væri stýrt af opinberum aðilum og einnig að öryggismál þyrftu að vera í lagi og að það væri ákveðin trygging fyrir því að svo væri. Hvað snertir hin auknu gæði þá var það skoðun hópsins að full þörf væri á markvissu samstarfi allra aðila ferðaþjónustunnar til að ná fram betri gæðum.

- Upplýsingaflæði til neytenda er einn mikilvægasti þátturinn að mati hópsins. Viljum við sérstaklega nefna að upplýsingar til neytenda og ferðaheildsala séu réttar, áreiðanlegar og trúverðugar.
- Þjálfun starfsfólks er lykilatriði til að framfylgja þeim gæðastöðlum sem þjónustuaðilar setja sér innan greinarinnar. Vel þjálfað starfsfólk er betur færð um að leysa vandamál sem upp koma og vinnur starf sitt af meira öryggi og styrkir það gæði þjónustunnar.
- Ganga þarf út frá því að staðlar séu innleiddir í ferðaþjónustu á sem flestum

stigum. Mjög mikilvægt er að frumkvæði að þessum stöðlum komi inn frá í greininni en jafnframt mikilvægt að þeir njóti stuðnings opinberra aðila við framkvæmd og eftirlit þeirra. Eins er mikilvægt að allir aðilar greinarinnar standi saman um þessa staðla þannig að þeir nái fram að ganga sem fyrst.

- Hópurinn telur að eftirliti verði best fyrir komið í höndum markaðsins sjálfs því kaupendur ferðabjónustu eru bestu eftirlitsmennirnir þegar til lengri tíma er litið.

- Við setningu gæðastaðla af þessu tagi yrði að hafa hliðsjón af erlendum kröfum því kaupendur þjónustunnar þurfa að geta tengt hina íslensku staðla aðstæðum á mörkuðum erlendis.

Dæmi voru lögð fram um kannanir (gæðamat), sem aðilar innan flutningabjónustunnar hafa gert og er það af hinum góða og leggjum við til að þjónustuaðilar innleiði þau vinnubrögð.

Það var skoðun hópsins að á tímum harðnandi samkeppni sé átak í gæðamálum sterkasti leikurinn til að efla hag greinarinnar því aukin gæði kosta ekki peninga heldur þvert á móti getum við á sama tíma dregið úr kostnaði.

#### **Hópur 4. Afþreyingarþátturinn.**

##### **Hópstjóri: Rögnvaldur Guðmundsson.**

Byrjað var á að leggja fyrir þátttakendur skoðanakönnunina "Mýfluguna", litla athugun á gæðum nokkurra afþreyingartilboða á Íslandi.

##### **Skipulag:**

Hópnum sem í voru 40 manns var skipt í þrjá minni hópa, eftir eðli afþreyingarinnar. Skiptingin var eftirfarandi:

- A. Afþreying tengd náttúru.
- B. Afþreying tengd menningu.
- C. Afþreying tengd atvinnulífi og framleiðslu.

Umræður voru mjög líflegar og var komið víða við. Þegar talið barst að því hverju mönnum þætti ábótavant í afþreyingu íslenskrar ferðabjónustu, bárust böndin aftur og aftur að sömu hlutunum. Helstu niðurstöður hópa voru eftirfarandi:

##### **A. Hópur um afþreyingu tengda náttúru.**

**Öryggismál:** Öryggiseftirliti er verulega ábótavant. Nánast ekkert er fylgst með ástandi ökutækja og annars búnaðar og oft á tíðum þarf ekki leyfi til að hefja sölu á skipulagðri afþreyingu. Eftirlit þarf að vera með því að gæði þjónustunnar sé í lagi.

**Leyfisveitinga:** Raunhæfar kröfur þarf að gera til þeirra aðila sem hug hafa á að hefja sölu á afþreyingu. Leikreglur þurfa að vera skýrar.

**Upplýsingar/merkingar:** Aðgengi að upplýsingum og útgáfu þarf að bæta. Afar mikilvægt er einnig að upplýsingar, sem gefnar eru séu réttar þ.e.a.s. að gæði upplýsinga séu til fyrirmyndar. Stórbæta þarf merkingar yfirleitt.

### **B. Hópur um afþreyingu tengda menningu:**

**Upplýsingar:** Upplýsingum um merka viðburði þarf að safna fyrr saman þannig að neytandinn eigi þess kost að kynna sér möguleikana í tíma. Í dag berast upplýsingar seint og illa og er þar miklum fjármunum kastað á glæ.

**Íslenskir siðir og venjur:** Stórauka þarf afþreyingarmöguleika á sviði tengdum íslenskum siðum og venjum og daglegu lífi nútíma Íslendinga.

**Þjóðgarðar:** Lífga þarf þjóðgarðana bæði á sviði afþreyingar og fræðslu. Gefa þarf fólki möguleika á að eyða peningum í annað en pylsu og kók.

### **C. Hópur um afþreyingu tengda atvinnulífi og framleiðslu:**

**Opna atvinnufyrirtæki:** Opna þarf augu atvinnulífsins fyrir hag þeirra af ferðapjónustu og af því að opna (að vissu marki) fyrirtæki sín fyrir ferðamönnum, jafnt innlendum sem erlendum. Er ekki síst átt við ýmiskonar fiskvinnslufyrirtæki en einnig fyrirtæki tengd landbúnaði. Tengja ætti heimsóknirnar þeirri ímynd að Ísland sé land hreinleika og gæða.

### **Niðurstöður könnunar:**

Í könnuninni "Mýflugan" gátu svarendur gefið afþreyingarþáttum einkunn frá -2 (gæðum mjög ábótavant) og til +2 (gæði mjög mikil).

Niðurstöðurnar voru eftirfarandi:

Sundlaugar +1,4

Laxveiði +1,3

Byggðasöfn +1,2

Jöklaferðir +1,0

Gönguferðir +1,0

Hestaferðir +1,0

Bátsferðir +0,8

Jeppaferðir +0,7

"Fljótabrölt" +0,7

Fuglaskoðun +0,2

Sjóstangveiði 0,0

Vatnaveiði 0,0

Vetrarsport 0,0

Fræðsla tengd náttúruperlum -0,3

Skotveiði -0,5

Fræðsla við merka staði - kuml -1,0

Afþreying fyrir börn -1,2

Afþreying tengd daglegu lífi fólks -1,2



Afþreying tengd framleiðslu og atvinnulífi -1,4  
Afþreying tengd íslenskum siðum og venjum -1,4

## **Almennar umræður**

### **Niðurstöður hópinnu voru samþykktar samhljóða.**

#### **Jóhannes Sigmundsson.**

Fjallaði um það að auka þyrfti kynningu á menningarmálum og mikilvægi upplýsingamiðstöðva til að koma á framfæri upplýsingum til ferðamanna. Jóhannes sagði það aldrei of brýnt fyrir fólki að koma upplýsingum tímanlega á framfæri svo erlendir og innlendir ferðamenn fengju tækifæri til að sækja hinar ýmsu uppákomur og samkomur. Jóhannes sagði umræðu um öryggismál í afþreyingu mikilvæga, sagði að hegðun Íslendinga á tjaldsvæðum ylli því að oft færu ekki saman hópar Íslendinga og útlendinga og talaði um hátt bjórverð. Jóhannes nefndi dæmi um að Hótel Valaskjálfr hefði lækkað bjórverð en bjórsala hefði þó ekki aukist.

#### **Karl Sigurhjartarson.**

Kom með þá tillögu að hópstjórar ynnu að gerð kjörorðs fyrir ferðapjónustu á næsta ári sem undirstrikaði mikilvægi þess að upplýsingar séu í lagi jafnt út á við sem inn á við.

#### **Erna Hauksdóttir.**

"Það hefur komið fram í umræðunni að samfara því að Ísland gangi í EES verði gerð krafa um að hótél uppfylli vissa gæðastaðla. Sá hópur sem vann frumvarpið um EES hefur ekki haft neitt samráð við hótelsamtökin en við fengum þau skilaboð í gær að það skipti ekki máli hvað SVG þætti um slíka flokkun hún þyrfti að koma fram í markaðssetningu hjá EFTA og EB ríkjunum. Ég vil telja að hér sé misskilningur á ferð. Það er engin slík krafa um flokkun hótela þó hægt sé að taka slíkt upp ef eitthvert þeirra landa sem um er að ræða kærðu sig um slíkt. Ég vil vinna að því að þetta atriði verði tekið upp í frumvarpinu. Meginmál þessara laga eru tryggingar og annað sem lýtur að neytendavernd. Ástæða þess að SVG er á móti stjórnugjöf eða flokkun er að við tekjum hana ekki gerlega. Þar erum við í hópi með öllum öðrum hótelsamtökum sem við þekkjum til þ.á.m. Alþjóðahótelsamtökunum. Við leggjum aftur á móti mjög mikla áherslu á upplýsingar og aftur upplýsingar.

Hér hafa einnig verið rædd rekstrarskilyrði ferðapjónustunnar og eins og samgönguráðherra sagði í dag hefur lítið gerst varðandi skipulag ferðamála á þessu kjörtímabili. Það eina sem hefur gerst er að það er búið að hækka skatta með setningu virðisaukaskatts á útflutning og flutninga innanlands sem tekur gildi um næstu áramót. Þegar svo er hækka væntanlega verð og þá verða menn að huga enn meira að gæðunum. Ísland kemur aldrei til með að verða ódýrt

land en þá verðum við líka að veita þjónustu í samræmi við verð. SVG hefur sent út upplýsingar um gæðamál, haldið fundi og fyrirlestra og rekið áróður fyrri því að menn taki upp gæðamál og mörg okkar hótél hafa unnið margra mánaða verkefni á sviði gæðamála. Síaukið fræðsluefni er gefið út svo og starfsmannahandbók en það er nauðsynlegt að slík handbók sé til á öllum hótélum handa starfsfólki. Hvað varðar alþjóðlega gæðastaðla svo sem ISO 9000 þá er það allt annar hlutur og ekkert hótél á Íslandi uppfyllir þær kröfur. Það er þó ljóst að innan örfárra ára þurfum við að eiga hótél sem gerir slíkt."

### **Þóroddur Þóroddsson.**

Sagði að sér virtist sem rauði þráðurinn í umræðu ráðstefnunnar væri að upplýsingastreymi þurfi að aukast og batna, sem gæfi til kynna að bæta þyrfti útgáfur, auglýsingar og aðgengi að upplýsingum. Því ættu hóparnir að koma með tillögur þess efnis.

Þóroddur talaði um nauðsyn þess að fjalla um tjaldsvæði í umræðunni um gæði því tjaldsvæði væri einn stærsti gististaður landsins. "Það er orðið algengt að Íslendingar eins og fjölskyldufólk vilji tjalda á svæðum sem eru frátekin fyrir erlenda hópa til þess að fá svefnfrið. EF við tökum tjaldsvæði ekki sem hluta af ferðapjónustunni þar sem fjallað er um gæði getum við ekki ætlast til þess að ferðamenn gangi þar almennilega um.

Þóroddur talaði um erfiðleika lítilla rekstraraðila við að lækka bjórverð vegna greiðslu leyfisgjalda sem væru óháð umfangi rekstrar og vísaði til tillögu sem flutt yrði þess efnis seinna um daginn.

### **Tómas Tómasson.**

"Ég er búinn að vera 26 ár í þessari atvinnugrein og byrjaði að læra matreiðslu hjá Loftleiðum. Þar var einn af meisturunum mínum spurður að því hvort að Tómas kynni að kokka. Hann svaraði "Nei, Tómas kann ekki að kokka og mun aldrei geta kokkað, hann getur ekki einu sinni soðið rakvatn án þess að brenna það við." Annar sagði: "Tómas er með 15 þumalputta og þrjár vinstri hendur" og ég verð að viðurkenna það fyrir ykkur að báðir þessir aðilar höfðu rétt fyrir sér. Fyrir nokkrum árum síðan kom ég frá Ameríku eftir að hafa verið þar í nokkur ár og stofnaði mitt eigið fyrirtæki. Þar sem gæði er yfirskrift þessarar ráðstefnu þá langar mig til að miðla ykkur af minni reynslu.

Ég vil meina að gæði sé hugarfar. Frægur breskur kaupmaður sem hér Selfridges og átti stóra verslun við Oxford Street sem heitir Selfridges sagði: "Quality is remembered long after price is forgotten". Þetta sá ég fyrst uppi á vegg í Gucci versluninni í Los Angeles og ég segi þetta oft eftir opnun veitingastaða minna, sem oftast en ekki fara 300-400% fram úr kostnaðaráætlun og verð þá að sætta mig við það að "Quality is remembered long after price is forgotten".

Gæðahugtakið er eins og stóll með þrjá fætur. Allir þrír þættirnir verða að vera fyrir hendi því ef einn fótur er tekin undan stólnum þá dettur hann.

Fyrsti fótur stólsins heitir gæði. Þegar ég opnaði Tomma-hamborgara, sem var fyrsti veitingastaðurinn minn þá var ég ákveðinn í því að nota einungis UN1 nautakjöt. Ég skal segja ykkur það að eftir öll mín ár í eldhúsum hér á Íslandi þá hef ég aldrei séð UN1 nautakjöt og matreiðslumenn höfðu talið mér trú um að K-kjötið væri miklu betra. Þeir sögðu það miklu bragðbetra en tilfellið var að það var mikið ódýrara. Ég er alveg sannfærður um það að það var ástæðan fyrir því að það var notað.

Ég man líka eftir því að í stríðinu þá þurfti að gefa 200.000 hermönnum að borða og þeir vildu bara nautakjöt. Íslendingar áttu ekki svo mikið nautakjöt og gáfu þeim því bara hrossakjöt. Svo minnst ég þess að í kjötverslun sem ég vann í einu sinni í Reykjavík þá sagði verslunarstjórinn mér það að þeir hefðu aldrei steikt roastbeef öðruvísi heldur en úr folaldafíle. Uppáhaldsmaturinn minn er flatkaka með roastbeef og rækjusalati og ég hafði mjög oft keypt þannig flatköku í þessari verslun án þess að hafa hugmynd um annað en að ég væri að borða nautakjöt.

Allavega, á Tomma-hamborgurum þá vildi ég einungis nota UN1 nautahakk og ég er mjög hamingjusamur að hafa gert það. Móttökurnar urðu svo stórkostlegar að í stað þess að selja 200-300 hamborgara á dag eins og ég bjóst við þá seldi ég 1000. Það var eins og fólk hefði aldrei smakkað hamborgara á ævinni. Margt hefur þó breyst síðan þá og eftir byltinguna 1979, þegar Laugarás og Hornið opnuðu, þá hefur matargerð á Íslandi farið upp í hæsta gæðaflokk. Ég er því að tala um hlutina eins og þeir voru en ekki eins og þeir eru í dag.

Margar kjötvinnslur gerðu tilboð í hamborgarana en ég fann að það var alveg sama hvað ég talaði mikið um UN1, það skildi mig enginn og því opnaði ég mína eigin kjötvinnslu. Staðreyndin er síðan sú að nú er ó kögum það sem ég þurfti að berjast fyrir þá, þ.e. að unnið sé á köldum svæðum. Lögin segja til um að kjöt sé ekki unnið undir 8 gráðum en ég þurfti að berjast við starfsfólk til að fá það til að vinna á köldum svæðum. Ég er sannfærður um að gæði eru undirstaða alls rekstrar. "You can fool all of the people some of the time, some of the people all of the time, but you can never fool all of the people all of the time". Gæðin skipta máli.

Fótur númer tvö heitir þjónusta. Það að raða diskum og glösum á borð er einungis partur af þjónustu. Það sem skiptir mestu máli er það sem Einar Benediktsson sagði í kvæði "Aðgát skal höfð í nærveru sálar". Annarsstaðar segir "It takes months to find a customer but only seconds to loose one" Og þetta er staðreynd, fólk sem er óánægt með þjónustu kemur ekki aftur og gerir í því að tala um reynslu sína. Það hefur verið sagt: "If you don't take care of your customer somebody else will". Ameríkanar hafa gert óteljandi kannanir á

rekstri veitingastaða og niðurstaðan er sú að ef þjónustan er nógu góð, yndisleg og alúðleg og fólki líður vel þegar það kemur inn þá er það jafnvel tilbúið til að standa í biðröð til að komast inn á stað sem selur óætan mat. Viðskiptavinir okkar eru ekki viðskiptavinir okkar, viðskiptavinirnir eru gestir. Það er staðreynd að við komum öðruvísi fram við gesti heldur en viðskiptavini. Ef okkur tekst að breyta hugarfari okkar í þá átt að viðskiptavinir séu gestir þá eru meiri líkur á því að okkur takist að veita þá þjónustu sem þarf til að halda rekstri gangandi.

Þriðji þátturinn er ástæða þess að ég er gráhærður, ég er ekki með litað hár. Þetta er það sem er hættulegasti óvinur okkar í ferðaþjónustu og það er þessi svokallaði stöðugleiki, "consistency". Alltaf eins, alltaf eins, alltaf eins. Það er ekkert eins hættulegt þegar viðskiptavinurinn fær ekki matinn sinn eins og hann var í gær. Ég get tekið annað dæmi frá Ameríku en þar er það þannig að hægt er að kaupa allt milli himins og jarðar í apótekum. Þú kaupir hamar og nagla, sólstóla, útvarpstæki og jafnvel meðöl. Sumsstaðar er seld matvara eins og samlokur og hamborgarar og ein slík apótekarakeðja gerði könnun sem leiddi til hræðilegrar niðurstöðu.

Þannig var að viðskiptavinur einn hafði komið á hverjum einasta föstudegi í heilt ár, 52 sinnum í röð. Eftir að hafa fengið útborgað eftir vikuna kom hann glaðhlakkandi og fékk sér hamborgara, franskar og milkshake. Hann er svo ánægður með þetta fyrirkomulag að þetta er hápunktur vinnuvikunnar. En síðan þegar það gerist að hann kemur í 53ja skipti og fyrsti bitinn af hamborgaranum er ekki eins og síðast þá gleymir hann á sekúndubroti öllum hinum 52 góð hamborgurunum sem hann hefur borðað á undan. Og það eru 85% líkur á því að hann komi aldrei aftur inn á þennan stað. Þetta sýnir okkur hvað stöðugleiki skiptir miklu máli.

Besta dæmið um stöðugleika hér á Íslandi er Coca Cola og Prins Póló. Annað dæmi um hvað stöðugleiki er mikilvægur er að í Skippholtinu í gamla daga var sjoppa, sem seldi gos og sælgæti en einnig franskar kartöflur, djúpsteiktan fisk og samlokur og hamborgara sem voru upphitaðir í örbylgjuofni. Ég kallaði þetta sjálfur alltaf "plastborgara" því þegar maður beit í hamborgarana gat maður teygt þá, en þetta var jú matur. Þegar þú komst inn í þessa sjoppu fannstu lyktina af frönsku kartöflunum og fiskinum, sem lagði um allt því þetta var steikt í sama pottinum. Það var samt alltaf nóg að gera þarna.

Maðurinn sem átti sjoppuna var mjög hress og talaði við alla og það var alltaf hellingur að gera. Og vitið þið af hverju, jú, maturinn var alltaf jafn vondur. Fólkið hafði engar væntingar og vissi að hverju það gekk. Þetta er það sem skiptir máli þ.e.a.s. gæði, góð þjónusta og stöðugleiki, sem er hættulegastur af öllu. Og ég segi, að til þess að halda stöðugleikanum þarf breytt hugarfar. Í Ameríku segja þeir "It is a matter of pride, whatever it takes". Það þýðir ekki að segja "ef ég á ekki nýtt kjöt, þá færðu bara það sem til er". Það verður bara að vera til og skal vera til hvernig sem við förum að því.

Annað sem mér liggur þungt á hjarta. Það er mikið talað um það þessa dagana að það séu erfiðir tímar. Persónulega hef ég ekki upplifað annað en erfiða tíma. Sonur minn, sem er 25 ára og hefur staðið mér við hlið í mörg ár og stjórnar nú Hard Rock Café, kom til mín 1987 eftir að hafa búið í Bandaríkjunum í mörg ár. Hann vissi að þetta hafði verið erfitt hjá mér og að ég hafði verið að berjast fyrir því að halda lífi. Hann sagði við mig: "pabbi, ég veit að það hefur verið erfitt hjá þér og ég ætla að gefa þér kvæði sem þú átt að lesa." Og ég skal segja ykkur það að ég er búinn að lesa þetta kvæði á hverjum einasta degi og stundum oft á dag í öll þessi ár. Þetta kvæði hefur haldið í mér lífinu og það minnir mig á að gefast ekki upp. Kvæðið er eftirfarandi:

When things go wrong, as they sometimes will,  
when the road you´re trudging seems all uphill.  
When the funds are low and the debts are high,  
and you want to smile, but you have to wigh.  
When care is pressing you down a bit,  
rest if you must, but don´t you quit.

Life is queer with twists and turns,  
as every one of us sometimes learns.  
And many a failure turns about,  
when He might have won had He stuck it out.  
Don´t give up though the pace seems slow -  
you may succeed with another blow.

Success is failure turned inside out,  
the silver tint of the clouds of doubt.  
And you never can tell how close you are,  
it may be near when it seems so far.  
So stick to the fight when you´re hardest hit,  
it´s when things seem worse that you must not quit.

Í íslenskri þýðingu hljómar kvæðið svona:

Er illa gengur sem oft til ber,  
og einatt á brattan leiðin er.  
Skuldinar háar en skotsilfrið naumt,  
í skeifu snýst brosið, þú dæsir aumt.  
Er áhyggjur herja á huga þinn,  
hvílst, en gefst´ei upp vinur minn.

Lífið er skrýtið, þar umsnýst allt,  
allir því kynnast hve lánið er valt.  
Sjórekið flak getur siglt á ný  
ef sægarpar halda út veðragný.

Gefst' ekki upp þó að gangi seint,  
þú getur til sigur að nýju reynt.

Farsæld er ólán, undið við,  
áhyggjuskýjanna bjarta hlið.  
Þú veist aldrei hvað þú átt langt í land,  
þú lyftist á flot er þú virðist strand.  
Þrauka er mest þig mæðir á,  
þú mát ei á ögursstund hopa frá.

Ég þakka fyrir að hafa fengið að taka þátt í þessari ráðstefnu og segi eins og Erla Sigurðardóttir að ég hef ánetjast þessari iðn. Einn af framkvæmdastjórum Hard Rock Café sagði "and remember, once you are in, there is no way out."

### **Birna G. Bjarnleifsdóttir.**

Fjallaði um bresti á framkvæmd Tourist Menu á veitingastöðum þar sem réttirnir hefðu bæði verið bragðvondir og seldir á sama verði og réttir á almennum matseðli. Einnig ræddi hún um aðkomu að morgunverðarborðum á hótélum víða um landið, sem víðast hvar væri mjög slæm bæði hvað varðaði magn svo og frammistöðu starfsfólks við að bæta á borðin. Birna ræddi um leiðsögumenn og taldi að mikið starf hafi verið unnið til að útrýma þessari starfsstétt ferðapjónustunnar með því að veita 50 útlendingum atvinnuleyfi á hverju ári. Þá væri ótalinn sá fjöldi er starfaði án leyfa. Birna spurði hvort það væri stefna að leggja niður leiðsögunám á Íslandi og ráða frekar útlendinga heldur en Íslendinga til starfa.

### **Helgi Arngrímsson.**

Kynnti ferðamannakönnun sem hefur verið í gangi á Borgarfirði eystra síðastliðin 6 ár. Spurningalisti var lagður fyrir ferðamenn í verslun Álfasteins á Borgarfirði eystra.

Samkvæmt könnuninni þá var 25% fækkun á fjölda ferðamanna árið 1993 frá árinu áður eða 6.435 samanborið við 8.553 ferðamenn. Ástæða þessarar fækkunar myndi líklega fyrst og fremst skrifast á veður. Af öllum ferðamönnum voru útlendingar 27% á móti 73% Íslendinga. Eftir miðjan júlí kom toppur sem datt síðan niður aftur þar til um verslunarmannahelgi.

Eftirfarandi dæmi af spurningalista þeim sem lagður var fyrir ferðamenn og svör:

**"Hvaðan af landinu ertu?"** Svo eitthvað sé nefnt voru 30% frá Reykjavík og 14% frá Suðurlandi.

**"Hvar fékkstu upplýsingar um Borgarfjörð?"** Flestir svöruðu hjá kunningjum.

**"Eru sérstakar ástæður fyrir komunni?"** Af 161 voru 60 staddir í sumarbústöðum á héraðinu.

**"Hefur þú komið áður á þetta svæði?"** Alls sögðust 67 hafa komið áður en 94 ekki.

Spurt var hvaða þjónustu ferðamenn hefðu nýtt sér og hvaða staðir hefðu verið skoðaðir og sýndu svörin hvaða þjónustu mætti auglýsa betur.

**"Hvaða þjónustu myndir þú nýta þér ef hún væri til staðar?"** 20% myndu gista í sumarbústöðum, 62% myndu vilja fara í sund, bátsferð var valið af 22%, 7% sögðu hestaferðir, gönguferðir 14% og 19% hefðu kosið leiðsögn um héraðið.

**"Hverju finnst þér sem ferðamanni að við þurfum að breyta til að þjónusta ferðamenn betur?"** Reykvíkingur sagði: "Ekki breyta neinu, vera eins og þið eruð." Garðbæingur sagði: "Auglýsa svæðið betur" og Ölfusbúi sagði: "Kostur að hafa leiðsögn þegar komið er inn í bæinn."

**"Hvernig kemur staðurinn fyrir sjónir?"** Dæmi um svör: Vinalegur, það þarf að hirða betur kringum hús, mjög fallegur og skemmtilegur, það væri gaman að koma aftur. Mývatnssveitarbúi nefndi, "hallæri" og annar sagði "sakleysilegur". "Sóðalegur" kom frá Árnessýslu og Reykvíkingur sagði "leiðinlegur".

**"Hvað kom mest á óvart?"** "Miðnes", "fallegir steinar í Álfasteini", "það hvað húsin eru gömul og ég bara spyr hvort það búi einhverjir í þeim?" "Hélt það væri ekki svona fjölmennt", "bestu hamborgara á landinu".

Helgi beindi þeim tilmælum til ferðaskrifstofa að nýta meira fámenna bæi og staði úti á landi og þá þjónustu sem þar er að hafa. "Ekki koma með nesti og biðja um leyfi til að koma inn á veitingastaði og borða. Úti á landi eru litlir aðilar sem eru að reyna að auka söluna og því munar um allt þó það væri ekki nema kaffi".

### **Tryggvi Árnason.**

Fjallaði um að á ráðstefnunni hefði verið rætt um skort á upplýsingum og nauðsyn þess að koma upplýsingum á framfæri en minna hvernig ætti að koma því í framkvæmd. Hvað varðaði tjaldsvæði þá sagði Tryggvi að oft á tíðum gæfi tjaldsvæðabæklingurinn rangar upplýsingar því verið væri að reyna að gefa upplýsingar um þjónustu sem ekki væri á tjaldsvæðinu heldur í næsta nágrenni. Sú þjónusta sem væri nefnd gæti því verið í 30 km fjarlægð. Tryggvi bauð til næstu ferðamálaráðstefnu á Höfn í Hornafirði.

### **Vilborg Guðnadóttir.**

Talaði gegn tillögu sem flutt var varðandi umgengni ferðamanna á tjaldsvæðum.

"Það væri frekar að Náttúruverndarráð héldi námskeið og kenndi Íslendingum hvernig þeir ættu að haga sér á tjaldsvæðum. Mér finnst það ekki rétt viðhorf að koma með svona tillögu, að viðskiptavinir ferðapjónustunnar séu til ama og kunni ekki þær leikreglur sem við viljum leika. Við hljótum því að þurfa með markvissum hætti að koma fólki í skilning um það hvernig við viljum hafa umgengni á þessum stöðum."

### **Tillögur ráðstefnunnar Samþykktar tillögur.**

#### **Pétur Rafnsson.**

Bar fram tillögu um viðurkenningu hins opinbera á starfsheitinu ferðamálafræðingur. Tillagan var samþykkt samhljóða.

*Ferðamálaráðstefna Ferðamálaráðs Íslands haldin í Mývatnssveit 16. og 17. september 1993 krefst þess að hið opinbera hlutist til um að starfsheitið ferðamálafræðingur verði opinberlega viðurkennt með hliðsjón af því hvernig og hver séu sérvið hvers útskrifaðs ferðamálafræðings.  
Pétur Rafnsson.*

#### **Ingi Tryggvason.**

Bar fram tvær tillögur; vegna ákvörðunar ríkisstjórnar að leggja virðisaukaskatt á hinar ýmsu greinar ferðapjónustu og að leyfisgjöld vegna ferðapjónustu yrðu tengd umfangi rekstrar. Báðar tillögurnar voru samþykktar.

*Ferðamálaráðstefna Ferðamálaráðs í Mývatnssveit haustið 1993 lýsir sárum vonbrigðum vegna þeirrar ákvörðunar ríkisvaldsins að leggja nú virðisaukaskatt á ýmsar greinar ferðapjónustu, svo sem gistingu, fólksflutninga og ferðaskrifstofustarfsemi. Ráðstefnan telur að fjárhagslega standi ferðapjónustan í landinu höllum færi og hátt verðlag og skattar standi þróun atvinnugreinarinnar fyrir þrifum öðru fremur. Ráðstefnan skorar því á Alþingi og ríkisstjórn að létta álögum af ferðapjónustu nú þegar og stuðla þannig að auknum þjóðartekjum af ferðapjónustu í náinni framtíð.*

*Ingi Tryggvason  
Karl Sigurhjartarson  
Júlíus Hafstein*

*Ferðamálaráðstefnan í Mývatnssveit 1993 skorar á samgönguráðuneytið að beita sér fyrir því að leyfisgjöld vegna ferðapjónustu, svo sem vínveitingaleyfi verði tengd umfangi rekstrar á hverjum stað.*

*Ingi Tryggvason  
Magnús Gíslason*

#### **Eva Sigurbjörnsdóttir.**

Bar fram tillögu um vegasamgöngur. Tillagan var samþykkt samhljóða.



*Ráðstefna Ferðamálaráðs haldin í Mývatnssveit 16. og 17. september 1993 beinir þeim eindregnu tilmælum til samgönguráðuneytis að það beiti sér fyrir jöfnun á aðstöðu aðila í ferðaþjónustu hvað varðar vegasamgöngur. Má í því sambandi benda á erfiðleika íbúa á Vestfjörðum og Norðausturhorni landsins sem byggt hafa upp ferðaþjónustu á síðustu árum, en úrbætur í vegamálum hafa ekki þróast samhliða.*

*Eva Sigurbjörnsdóttir*

*Jóna Valgerður Kristjánsdóttir*

### **Birna Bjarnleifsdóttir.**

Bar fram tillögu þar sem segir að nauðsynlegt sé að tryggja atvinnumöguleika Íslendinga sem hafa menntun í ferðaþjónustu og varað við of mörgum atvinnuleyfum til útlendinga. Samþykkt með einu mótatkvæði.

*Ferðamálaráðstefnan handlin í Mývatnssveit 16. og 17. september 1993 skorar á Ferðamálaráð að vinna að því að tryggja með öllum ráðum að þeir sem hafa menntað sig til ferðaþjónustustarfa hér á landi séu frekar ráðnir til þeirra starfa en aðrir. Ráðstefnan varar við óhóflegri veitingu atvinnuleyfa til útlendinga. Ráðstefnan mælir með því að leitað sé allra ráða sem EES-samningurinn leyfir til að tryggja atvinnumöguleika heimamanna í eigin landi og þar með auka tekjur ríkissjóðs af ferðaþjónustunni.*

*Birna G. Bjarnleifsdóttir*

*Kristbjörg Þórhallsdóttir*

### **Svanborg Siggeirsdóttir.**

Bar fram tillögu um landkynningu í Leifsstöð. Tillagan var samþykkt samhljóða.

*Ráðstefna FMR haldin í Mývatnssveit dagana 16. og 17. september 1993 beinir þeim tilmælum til samgönguráðuneytisins að það beiti sér fyrir því að hægt sé að koma fyrir landkynningu í Leifsstöð sbr. ályktun Ferðamálaráðstefnu frá fyrra ári.*

*Svanborg Siggeirsdóttir*

*Guðrún Jónsdóttir*

*Ása María Björnsdóttir*

### **Þóroddur F. Þóroddsson.**

Bar fram tillögu um framkomu á tjaldsvæðum. Tillagan var felld. Frávísunartillagan var samþykkt með fjórum atkvæðum á móti.

*Ferðamálaráðstefnan haldin í Mývatnssveit 16. og 17. september 1993 telur að umgengni og hegðun ferðamanna og þá einkum Íslendinga á tjaldsvæðum sé ábótavant. Oft heyrast kvartanir um ónæði og drykkjulæti fram eftir kvöldum og um nætur á tjaldsvæðum. Brýna nauðsyn ber til að taka þetta vandamál föstum*

*tökum og reyna að leysa það með öllum tiltækum ráðum.  
Þóroddur F. Þóroddsson  
Jóhannes Sigmundsson  
Kristleifur Þorsteinsson*

### **Óli Jón Ólason.**

Bar fram tillögu um opnun hálendisvega fyrr en gert hefur verið. Tillagan var samþykkt með tveimur mótatkvæðum.

*Ferðamálaráðstefna Ferðamálaráðs Íslands haldin í Mývatnssveit 16. og 17. september 1993 skorar á samgönguráðuneytið að opna hálendisvegi eins fljótt á sumrin og mögulegt er.  
Óli Jón Ólason  
Gunnar Sveinsson*

### **Rögvaldur Guðmundsson.**

Bar fram tillögu um að skipa vinnuhópa sem vinna munu markvisst að gæðamálum. Tillagan var samþykkt samhljóða.

*Við hópstjórar á ferðamálaráðstefnu í Reykjahlíð 16. og 17. september 1993 leggjum til að Ferðamálaráð Íslands sjái til þess að skipaðir verði vinnuhópar sem geri tillögur til úrbóta í gæðamálum íslenskrar ferðaþjónustu og hvernig standa beri að þeim.  
Rögvaldur Guðmundsson  
Erla Sigurðardóttir  
Ingiveig Gunnarsdóttir  
Haukur Birgisson*

### **Greinargerðir hópstjóra**

#### **Gæðamál íslenskrar ferðaþjónustu**

##### **Erla Sigurðardóttir**

#### **1. Þátttaka í hópunum.**

Í hópin skráðu sig 32 og var það svipaður fjöldi og hópstjóri hafði reiknað með. Eins og gengur skiluðu sér ekki allir sem höfðu skráð sig til vinnu og umræðna en ýmsir óskráðir komu til starfa. Umræður hófu um 30 manns.

#### **2. Málin reifuð.**

Umræðuefnið "gæðamál í íslenskri ferðaþjónustu almennt" er vítt og ekki auðhöndlað svo ekki sé meira sagt. Eftir að hafa grundað málið og haft samráð við ýmsa aðila, einkum Jón Illugason taldi ég réttast að reyna að þrengja umræðusviðið ögn. Freistandi var að leggja einkum áherslu á þá þætti

ferðapjónustunnar sem ekki voru sérstaklega teknir fyrir í öðrum vinnuhópum á ráðstefnunni. Að höfðu samráði við Jón ákvað ég að leggja málið þannig upp.

Fyrir ráðstefnuna útbjó ég 2 vinnuþlög til að styðjast við í umræðum. Fyrri þlaggið er nokkuð almennt og sýnir þá megin þætti sem einstaklingur þarf að hafa til að bera til að geta veitt "gæðapjónustu". Hið síðara er að mestu byggt á punktum úr ræðu Gerard Alant, þar er velt upp spurningum og umræðuefnum sem henta til umræðu í smærri hópum.

Hugmynd mín var sú að skipta hópnum í smærri hópa til að virkja sem flesta í umræðunum og opna fyrir fleiri sjónarmið. Einnig taldi ég nauðsynlegt að gera umræðuefnin "ápreifanleg" og færa þau nær fólki. Með því taldi ég að umræðan gæti orðið markvissari og farið fyrr af stað. Sú varð og raunin að menn færðu sig nokkuð auðveldlega frá sértækri umræðu yfir í almennari.

Áður en hópnum var skipt í smærri vinnuhópa ræddum við hverjar væru forsendur þess að geta veitt gæðapjónustu og hvað sé "gæðapjónusta"? Almennt söknuðu menn þess að hugtakið "gæðapjónusta" var ekki skilgreint í upphafi ráðstefnu sem hafði gæðamál íslenskrar ferðapjónustu að aðal umfjöllunarefni. Innan hópsins komum við okkur saman um að nota þá sameiginlegu skilgreiningu að "gæðapjónusta er að mæta væntingum viðskiptavinarins og stíga jafnframt skrefi lengra". Við töldum nauðsynlegt að allir innan hópsins styddust við sömu skilgreiningu til að tryggja markvissari umræðu og fyrirbyggja misskilning.

### **3. Umræða í hópum.**

Úr stærri hópnum voru myndaðir 4 smærri. Þrír hópar voru myndaðir um umræðuefni og spurningar á fylgiskjali 3 en fjórði hópurinn kaus að ræða gæðamál á almennari og víðari grundvelli. Sértækari hóparnir 3 völdu sér að upphafs umræðuefni það sem vakti mestan áhuga þeirra sem í hópnum voru og beindu sjónum sínum einkum að því (þeim), jafnframt sem þeir snertu á öðrum spurningum. Fjórði hópurinn beindi sjónum sínum að því hvaða skref þyrfti að stíga til að unnt væri að taka markvisst á gæðamálum í ferðapjónustu á Íslandi. Að lokum umræðum í smærri hópum báru hóparnir saman bækur sínar óformlega og hópstjóri safnaði efni frá öllum hópunum til að byggja ályktanir og greinargerð á. Efnisþættir framsögu hópstjóra voru bornir undir aðila úr smærri hópunum og samþykktir af þeim.

### **Niðurstöður umræðna úr einstaka hópum.**

**Hópur 1** tók einkum fyrir 2 mál: **Upplýsingar og kynningarefni erlendis og héraendis** - Hvernig má tryggja að upplýsingar séu réttar, sannar og áreiðanlegar. Og **Landsvæði sem mikið eru sótt af ferðamönnum.**

Aðal ályktun hópsins er: Mikilvægt er að litið sé á ferðapjónustu sem alvöru atvinnugrein sem ekki er hægt að vinna vitrænt að nema á ársgrundvelli.

## **Aðrar ályktanir hópsins eru:**

### **A. Kynning fyrir ferðamenn:**

- Mikilvægt er að fyrir FMR starfi upplýsingafulltrúi FMR sem geti helgað sig því starfi eingöngu.
- Lögð verði áhersla á að upplýsingafulltrúi FMR eigi staðlaðar upplýsingar í mismunandi formi fyrir hvert landssvæði fyrir sig nokkurskonar gagnagrunn sem menn geta fengið að ganga í við gerð kynningarefnis.
- Lögð verði áhersla á að upplýsingafulltrúi FMR setji sig í samband við útgefendur erlendra ferðahandbóka til að kynna þeim gagnagrunninn og bjóða þeim upp á yfirlestur útgefins efnis þeirra.
- Lögð verði áhersla á að heildarbæklingur sé til fyrir hvern landshluta en slíkt er eflaust erfitt í framkvæmd vegna þess hve erfitt samstarf hagsmunaaðila er.

### **B. Mikilvægi upplýsingamiðstöðva.**

- Upplýsingamiðstöðvar eru mjög mikilvægur þáttur í uppbyggingu ferðapjónustunnar á landsbyggðinni og því ber að leggja kapp á að auka gæði þeirrar þjónustu sem þar er veitt. Einnig að stuðla að því að sambærileg þjónusta sé veitt á þeim öllum.
- Veita þarf fjármagni til þess að hægt sé að reka upplýsingamiðstöðvar og til þess að hægt sé að halda uppi gæðaeftirliti.

### **C. Landsvæði sem mikið eru sótt af ferðamönnum - Hvernig má standa að upplýsingum og leiðbeiningum sem stuðla að bættri umgengni og betri nýtingu landsins, ferðamönnum og náttúru í vil?**

- Mikilvægt er að þær upplýsingar sem gefnar eru áður en ferðamaður kemur til landsins gefi rétta mynd af því hvernig við ætlumst til að gengið sé um landið.
- Hætta á "staðadýrkun" Dæmi: Kynna á fossa landsins sem athygliverða staði, ekki bara Gullfoss.
- Nýta á upplýsingamiðla (svo sem News from Iceland, bílaleigur) til þess að koma á framfæri fræðslu um umgengni við landið.
- Allir þeir sem starfa að ferðapjónustu (sölumenn, þjónar, leiðsögumenn, bensínafgreiðslufólk...) verða að taka þátt í fræðslu.
- Fræðsla og þjálfun starfsfólks er mjög mikilvæg.

### **Hópur 2 beindi sjónum sínum einkum að umræðuefninu "Byggt upp til farmtíðar - er lykillinn að menntun?"**

Frá honum komu eftirfarandi ályktanir:

- Mikilvægt er að kynning á ferðapjónustu sem atvinnugrein komi inn í námsefni grunnskólanna til jafns við aðrar atvinnugreinar, þannig að þeir sem erfa eiga landið líti á ferðapjónustu sem alvöru atvinnugrein.
- Athygli skal vakin á að þrátt fyrir mikilvægi undirstöðu atvinnugreinarinnar, sjávarútvegs, í þjóðarbúskapnum hefur ekki verið hugað að því að mennta þjóðina á því sviði fyrr en fyrir rúmum áratug. Varast ber að sama verði uppi á

teningnum í ferðapjónustu.

- Því ber að fagna að ferðamálabrautir hafa tekið til starfa á nokkrum (tveimur) stöðum. Stefna ber að aukinni samvinnu og samræmingu á þessu sviði. Stuðla ber að því að slíkum ferðamálabrautum verði komið á fót við framhaldsskóla í öllum landsfjórðungum (innskot ES vafasamt er að markaður verði á næstu árum/áratugum fyrir ferðamálabrautir í hverjum landsfjórðungi, æskilegra er að landsfjórðungarnir sameinist um að styðja þær brautir sem fyrir eru.).
- Fagna ber stofnun öldungadeildar við Menntaskólann í Kópavogi, sem eingöngu býður upp á ferðamálanám. Æskilegt væri að samskonar nám verði í boði á fleiri stöðum, t.d. í samvinnu við farskólana. Einnig að endurmenntun verði í boði fyrir þá sem þegar starfa í greininni, til að mæta stöðugum framförum og breytingum.
- Stefna ber að því að tekið verði upp nám í ferðamálafræðum á háskólastigi.
- Vinnuhópurinn bendir á áhrifamátt fjölmiðla og skorar á FMR að það beiti sér fyrir því að fjallað verði reglulega, á faglegan hátt, um ferðapjónustu. Því er jafnframt beint til FMR að það hefji aftur útgáfu á fréttabréfi sem sé sameiginlegt mál gagn ferðapjónustunnar.
- Óviðunnandi er hve langan tíma hefur tekið að flytja leiðsögumannanám frá samgönguráðuneytinu til menntamálaráðuneytisins á formlegan hátt. Afleiðingin er sú að enginn veit hvar það er í raun vistað.
- Skorað er á FMR að beita sér fyrir því að þeir sem hafa menntað sig til að starfa að ferðapjónustu verði frekar ráðnir til slíkra starfa en aðrir. Varað er við óhóflegri veitingu atvinnuleyfa til útlendinga í trássi við viðkomandi fagfélög. Leita skal allra þeirra ráða sem EES samningurinn leyfir til að tryggja möguleika heimamanna á störfum í eigin landi.

Auk menntunar og mála er tengdust henni lét hópurinn sig málefni **umhverfis og tjaldsvæða** nokkuð varða:

- Brýnt er að bæta þjónustu á tjaldsvæðum, skorað er á FMR að halda áfram að hvetja almenning til bættrar umgengni á tjaldsvæðum. Vert er að leggja áherslu á að tjaldsvæði eru svefnstaðir en ekki útileiksvæði. Við val á nýjum tjaldsvæðum skal leitað ráða hjá fagfólki og þeim sem þjónustu kaupa.
- Umgengni á gömlum býlum og jörðum sem eru við það að leggjast í eyði er sumsstaðar hræðileg og verkar mjög neikvætt á ferðamanninn. FMR ætti að beita sér fyrir því að sveitarstjórnir gangist fyrir því á ári hverju að bæta umgengni og ættu jarðareigendur að standa straum af kostnaði við nauðsynlegar framkvæmdir. Lögum samkvæmt er sveitarfélögum heimilt að vinna hreinsunarverkefni á kostnað landeigenda.

**Hópur 3** sameinaðist um umræðuefnið "**ferðir**" og tengdi því "**samkeppni til aukinna gæða**" og "**staðið við samninga og loforð**".

Hópurinn taldi að með áherslu á eftirfarandi mætti stuðla að auknum gæðum í ferðapjónustu.

- Fyrst af öllu væri brýnt að ferðapjónusta yrði skilgreind sem atvinnugrein.
- Aðilar sem starfa að ferðapjónustu leggi metnað sinn í að svara fyrirspurnum og tilboðum skjótt og af heiðarleika, bjóði upplýsingar og leggi sig fram um að afla réttasta upplýsinga.
- Til að stuðla að fagmennsku í ferðapjónustu væri æskilegt að halda námskeið fyrir sumarstarfsfólk sem kemur til með að starfa innan ferðapjónustu yfir háannatímamann, einnig þarf að huga að endurmenntun. Námskeið þessi ættu ekki einungis að beinast að tæknilegum atriðum heldur fyrst og fremst að stuðla að bættri þjónustu með breyttum viðhorfum og víðari sýn.
- Stuðla má að fagmennsku með því að lengja nýtingartímamann og draga þar með úr "vertíðarmennsku".
- Bæta þarf og efla upplýsingaflæði á öllum stigum.
- Gæta þarf þess að góðar hugmyndir komist á leiðarenda og framkvæmdastig.
- Auka þarf samvinnu og samstarf innan ferðapjónustugreina.
- Leggja þarf sérstaka áherslu á notkun tækja sem geta hjálpað til að veita góða þjónustu, svo sem gátlista. Með þeim má tryggja að tími og loforð standist.

**Hópur 4** beindi sjónum sínum mjög að því **hvernig mætti stuðla að auknum gæðum í ferðapjónustu almennt**. Taldi hópurinn að til að takast mætti á hendur gæðaátak í ferðapjónustu á Íslandi væri brýnt að undirbúa það markvisst.

- Nauðsynlegt er að skilgreina ferðapjónustu og vekja alla sem starfa innan hennar til meðvitundar um stöðu sína sem þjónustuaðilar.
- Nauðsynlegt er að menn komi sér niður á sameiginlegan skilning á hugtakinu "gæðapjónusta" jafnframt því sem lögð verði áhersla á hversu persónu- og tilfinningabundin "gæði" eru.

Mikið var rætt um þjónustuaðila og hvernig nota mætti þá til að stuðla að bættri þjónustu.

- Leggja þarf áherslu á að þó fyrirtæki stefni að því að ná viðurkenningu samkvæmt alþjóðlegum eða Evrópskum (t.d. ISO og BS) stöðlum er ekki verið að steypa alla í sama mót.
- Viljinn til að vinna í samræmi við staðla verður að koma innanfrá, frá fyrirtækjunum sjálfum, varast ber að nota staðla sem reglugerðir eða boð að ofan.

Mikið skortir á að aðilar sem starfa að ferðapjónustu líti á sig sem starfsmenn, brýnt er að efla samstöðu og samvinnu innan greinarinnar og hinna fjölmörgu greina hennar.

Talsvert var rætt um heiðarleika og áreiðanleika í auglýsingum og kynningum og nauðsyn þess að viðskiptavinurinn viti að hverju hann gengur þegar hann kaupir ákveðna þjónustu. Ljóst er að auka þarf samræmingu innan einstakra geira ferðapjónustu.

## Sameiginleg niðurstaða hópanna fjögurra.

Það þurfti engum að koma á óvart að ályktanir og niðurstöður hópanna stefndu allar mjög í sömu átt. Á þeim var byggð sameiginleg greinargerð sem dreift var á ráðstefnunni en ég læt fylgja með hér aftur.

Til að umræða um gæði innan ferðaþjónustu verði markviss þarf að skilgreina ferðaþjónustu. Ekki var ráðist í það mikla verk hér en komist að sameiginlegri skilgreiningu á hvað fælist í gæðaþjónustu, **en það er að gæðaþjónusta er að mæta væntingum viðskiptavinarins og helst ganga skrefi lengra.**

Til að veita gæðaþjónustu þarf starfsmaður að búa yfir ákveðinni þekkingu, færni og viðhorfum. Mikilvægt er að starfsfólk hafi það að markmiði að leggja sig ekki bara 100% fram við vinnu heldur 110%.

Til að efla gæði ferðaþjónustu er brýnt að FMR hvetji fyrirtæki í greininni til:

- Að kynna sér og leitast við að vinna eftir þeim gæðastöðlum sem fyrir eru á Íslandi og innan EES (t.d. ISO staðlar). Þetta er sérstaklega mikilvægt þar sem tilvinning fyrir gæðum er mjög einstaklingsbundin og huglæg. Staðlar gætu orðið stuðningur í þeirri viðleitni að veita gæðaþjónustu.
- Standa vel að markaðsstarfi sínu og kynningu til að tryggja áreiðanleika þess og heiðarleika. Þessi viðleitni er í samræmi við sífellt harðari kröfur markaðarins, löggjöf og tilkomu efnahagsaðgerða og annarra ráðstafana sem stuðla eig að samkeppni til aukinna gæða.
- Auka samræmingu innan einstakra geira ferðaþjónustunnar svo að viðskiptavinir viti að hverju þeir ganga. T.d. skýrari skilgreiningar á hóteli og gistiheimili.

Sérstaklega er brýnt að hafa ofangreind atriði í huga nú, þar sem á haustdögum verður lagt fram frumvarp til laga um neytendavernd í ferðaþjónustu. Við verðum að vera í stakk búin að mæta þeim lögum.

- Gera þarf átak í að efla samstöðu og samvinnu innan ferðaþjónustu auk þess sem nauðsynlegt er að ná til þeirra fjölmörgu sem starfa að ferðaþjónustu án þess að líta á sig sem ferðaþjónustuaðila og efla þjónustuvitund þeirra.
- Eitt af lykilatriðum í gæðaþjónustu er þekking á viðskiptavininum og væntingum hans, við Íslendingar erum í sérstaklega góðri aðstöðu til að ná til ferðamanna þegar þeir koma til eða yfirgefa landið og ber að nýta hana betur en gert er.
- Viðurkenna þarf, jafnt á borði sem í orði að fjárfesting í ferðaþjónustu felst ekki aðeins í byggingu aðstöðu heldur ekki síður markaðssetningu, þjálfun og menntun starfsfólks. Það er því brýnt að FMR og þeir aðilar sem starfa að ferðaþjónustu láti sig menntun starfsfólks í greininni varða.
- Mikilvægt er að viðurkenna að áhersla í uppbyggingu þarf ekki síður að vera á aukin gæði en magn (þ.e. fjölda).

- Tryggja þarf að góðar hugmyndir komist á leiðarenda en tapist ekki í torleiði kerfisins og verði aðeins falleg orð á blaði. Hugmyndir eru grunnurinn að fjölbreyttri og góðri þjónustu og ber að hlúa að þeim.

### **Að lokum.**

Óhjákvæmilega vakna ýmsar spurningar við undirbúning og störf í vinnuhóp um jafn viðtækt efni og gæðamál í íslenskri ferðaþjónustu. Hvernig má reifa slíkt málefni þannig að umræður verði markvissar og skili árangri? Nauðsynlegt hlýtur að vera að ráðstefna sem hefur "gæðaþjónustu" að sínu megin umræðuefni fallist á sameiginlegan skilning á hvað "gæðaþjónusta" er.

Margar þær ályktanir og vangaveltur sem upp komu í umræðum nú hljóma kunnuglega. Fróðlegt og gagnlegt væri að skoða ályktanir frá fyrri ráðstefnum FMR. Sömu atriðin eru rædd aftur og aftur en minna virðist verða úr að þeim sé fylgt eftir. Sem dæmi bendi ég á ályktun á bls. 27 í fundargerð frá 1991: ".....Ferðamálasjóður víkki út starfsemi sína....." og bls. 32 í fundargerð 1992: "Auka starfsemi FMR erlendis og styrkja....", síðar á sömu bls.: "Samvinna og samræming á kröftum þeirra sem eru í ferðaþjónustu....". Enn erum við að segja það sama þó orðalagið sé ef til vill annað. Vissulega má með nokkrum rétti segja að það sé þeirra sem stýra umræðunum að sjá til þess að ekki sé verið að stagla sífellt á því sama. Þeim er þó ekki hægt um vik þar sem fundargerðum frá ráðstefnum FMR er ekki dreift fyrr en á næstu ráðstefnu.

Sú staðreynd verður ekki umflúin að þau mál sem ekki er tekið á munu halda áfram að brenna á mönnum. Mér er ekki grunlaust um að margt af því sem rætt er um á ráðstefnum FMR og ætti erindi við marga aðra en þá sem telja sig starfsmenn ferðaþjónustunnar heyrist aldrei utan ráðstefnusalarins. Með markvissari skoðun á fundargerðum fyrri ára og aukinni áherslu á að fylgja ályktunum eftir og kynna þær almenningi mætti stuðla að "gæðavinnubrögðum" og gera rödd ferðaþjónustunnar ákveðnari.

Að lokum vil ég þakka FMR fyrir að hafa fengið tækifæri til að stýra vinnuhópi á ráðstefnu FMR.

Erla Sigurðardóttir  
Hópstjóri.

### **Greinargerð Hópstjóra Gæði í íslenskri ferðaþjónustu Gisti- og veitingaþátturinn. Ingiveig Gunnarsdóttir**

Hópurinn sem kom saman til að fjalla um þessa þætti íslenskrar ferðaþjónustu samanstóð af alls 28 þátttakendum víðs vegar að af landinu. Flestir þátttakenda starfa við þennan geira ferðaþjónustunnar en einnig tóku þátt fulltrúar frá



ferðaskipulagsgeiranum, upplýsinga- og fræðslustofnunum ásamt fulltrúum leiðsögumanna. Að mati hópstjóra var það til mikils stuðnings þar sem það leiddi til meiri breiddar í umræðunni og tekið var á málum út frá mismunandi sjónarmiðum.

Í eftirfarandi umfjöllun verður reynt að taka á því sem hæst bar í umræðunni og á hvern hátt tekið var á þeim þáttum með tilliti til hugsanlegra úrbóta sem mættu stuðla að auknum gæðum innan greinarinnar.

## **Aukin gæði - lykillinn að framtíðarvelgengni íslenskrar ferðaþjónustu?**

Í ljósi þeirrar öru þróunar sem hefur átt sér stað í íslenskri ferðaþjónustu og gífurlegrar aukningar á síðustu árum var vissulega kominn tími til að staldra við og skoða stöðu greinarinnar út frá því sjónarmiði sem hæst ber í þjónustugreinum í dag um víða veröld, sjónarmiði sem neytendur verða æ meðvitaðri um, þ.e. gæði þeirrar þjónustu sem veitt er. Ekki eingöngu vegna þess að einmitt núna í kjölfar mikilla markaðsbreytinga í Evrópu sé þörfin brýnni fyrir þetta umræðuefni en nokkru sinni fyrr, heldur einnig vegna þess að aðal vettvangur umræðu um ferðamál hlýtur að beina augum sínum fyrst og fremst til framtíðar til, nýrrar framtíðarsýnar í stöðu ferðamála og á þeim vettvangi eru gæðamál lykillinn að velgengninni.

Við horfum fram á breytta tíma, miklar skipulagsbreytingar í samskiptum ríkja á milli í sameinaðri Evrópu. Breytingar sem leiða til aukinnar samkeppni, þar sem markaðslögmálin eru allsráðandi og þjónustufyrirtæki sem ekki hefur síbreytilegar þarfir markaðarins í brennidepli mun ekki eiga langa lífdaga.

Ferðaþjónustan sem atvinnugrein á Íslandi er ekki undanskilin þessum auknu kröfum og í æ ríkara mæli verður ljós þörf þess að styrkja hana og styðja gegn ört vaxandi samkeppni hins alþjóðlega ferðaumhverfis. Leiðir til að efla stöðu ferðaþjónustu á Íslandi eru margar og sýnist þar sitt hverjum. Ein er þó sú leið sem allir hljóta að sameinast um, leið sem ekki þarf að kosta mikil fjárútlát, leið sem í síauknum mæl hefur sannað gildi sitt í íslensku þjóðfélagi, þ.e. aðferðafræði gæðastjórnunar til eflingar forystu.

## **Samtengdir þjónustubættir - Ein heildarmynd**

Ferðaþjónustan er einstök atvinnugrein að því leyti að henni tengjast ótal margir þjónustubættir allir jafn mikilvægir inna heildarinnar, þannig að ef einn hlekkur bregst brestur keðjan. Á sama hátt er upplifun ferðamannsins tengd þessari heild, þ.e. allt frá því að hann stígur á land og þar til hann heldur heim á leið. Gæði hafa m.a. verið skilgreind sem mæling á því hvernig viðskiptavinurinn upplifir heildarþjónustuna. (Karl Albrecht)

Samvinna og upplýsingastreymi eru því lykilorð í þessu sambandi.

Gildi upplýsingaöflunar í formi skoðanakannana er óumdeilanlegt til að unnt sé að kynna viðskiptavininum, þörfum hans og væntingum með það í huga að tryggja þessi gæði. Ferðamálayfirvöld hafa í auknum mæli stuðlað að slíkri upplýsingaöflun og æ fleiri gististaðir leggja spurningar fyrir gesti með þeirri yfirskrift að markmiðið sé að tryggja betri þjónustu.

Þrátt fyrir markvissari landkynningu og stóraukið upplýsingaefni um landið, er ljóst að ferðamenn eru misjafnlega vel undirbúnir og hafa því oft óraunhæfar væntingar um landið.

Gistiaðbúnaður og veitingar eru öðru fremur þeir þættir innan ferðaðjónustunnar sem eru metnir sem sjálfsagðir hlutir. Þeir eru til staðar til að svara frumpörfum ferðamannsins, þ.e. að hvílast og nærast. En eins og aðrir þættir ferðaðjónustunnar eru þeir háðir heildinni, þ.e. þeir þrífast ekki einir og sér heldur hljóta að vera háðir því aðdráttarafli og afþreyingu sem dregur ferðamanninn að staðnum og einnig því hvernig hann kemst á staðinn. Rekstrarskilyrði þeirra sem að þessum þjónustubætti standa ákvarðast því mjög af hinni ójöfnu dreifingu ferðamanna eftir árstíma og magni hverju sinni. Þetta hefur áhrif á það í hvaða formi þjónustan er veitt og hve fjölbreytt hún er, en þarf það að rýra gæði þjónustunnar?

Þátttakendum í hópumræðunni var tíðrætt um gildi upplýsing og fræðslu í greininni. Ennfremur var reynt að greina helstu vandamál og umkvörtunarefni, orsakavalda þeirra og reynt að finna úrlausnir á vandanum.

## **I. Fræðslu og upplýsingahlutverk ferðamálayfirvalda.**

### **- Fræðsla og upplýsingar í formi fréttabréfs:**

Regluleg útgáfa fréttabréfs sem miðlaði fræðandi upplýsingum um atvinnugreinina, varðandi umhverfismál, öryggismál, þjónustu, markaðsráðgjöf, gæðastjórnun o.fl. Fjallað væri um helstu nýjungar í atvinnugreininni, tölfræðilegar upplýsingar, niðurstöðum skoðanakannana miðlað o.s.frv. Lögð væri áhersla á almennar upplýsingar um hinn alþjóðlega ferðamarkað og reynt að gefa sem víðasta innsýn í atvinnugreinina.

### **- Skilmerkilegra upplýsingaefni um gisti- og veitingaaðstöðu á landinu með tilliti til ferðasöluaðila og upplýsingamiðstöðva hérlendis sem erlendis:**

Það er oft talað um frumskóga í fargjaldaútreikningum. Fyrir söluaðila gistingar og þjónustu á Íslandi er óhætt að segja að þar sé um sannkallaðan frumskóg að fara. Nákvæmum upplýsingum er stórlega ábótavant, verð standast ekki samanburð og eru óraunhæf miðað við gæði og framboð er allt of einhæft. Þegar Íslendingum eru seldar ferðir til útlanda gera þeir kröfur um nákvæmar upplýsingar um gististaði og aðra þjónustu. Oft á tíðum eru fyrirliggjandi ljósmyndir, yfirlit yfir aðbúnað á gististað, verð og einhverskonar flokkun, þannig að viðskiptavinurinn geri sér ljóst verðgildi vörunnar og fari af stað með réttar væntingar í farteskinu. Þessum þætti er stórlega ábótavant hér á landi.

Að vísu gefur Samband veitinga- og gistihúsa út mjög skilmerkilegan myndabækling um þau 60 hótél sem hlut eiga að samtökunum. En þar er um að ræða hótél sem bjóða allt frá 5 herbergjum upp í 221 og afar mismunandi aðbúnað.

Ferðamálaráð gefur einnig út greinargóða handbók þar sem m.a. eru taldir upp allir söluaðilar gistingar á landinu og flokkað eftir tegund gistingar og landsvæðum. En er þessi flokkun nægilega aðgengileg og hvaða tilgangi þjónar hún sem handbók fyrir söluaðila og hve aðgengilegar eru þessar upplýsingar fyrir hinn erlenda feðramann?

Ljóst er að skilgreiningar á gisti- og veitingaaðstöðu eru samkvæmt lögum ekki nægilega skýrar og mikið vantar á að lögum sé framfylgt varðandi þessar skilgreiningar svo og eftirliti með öryggi, heilbrigði og eldvörnum. Orðið hótél er allt of víða notað þar sem ekki á við og oft hefur ferðamaðurinn fyrirfram ákveðnar væntingar til hótels sem slíks, en býst ekki við 10 litlum herbergjum á gangi þar sem rúm, stóll og skrifborð eru einu þægindin í herbergjunum ásamt vaski og 2 salernum á ganginum og biðröð í sturtuna.

Og fyrir þessi ósköp greiðir hann sama verð og fyrir huggulegt hótélherbergi með sjónvarpi, minibar og fleiri þægindum annars staðar þar sem orðið hótél á rétt á sér. Annað dæmi um óuppfylldar væntingar er t.d. gisting ferðapjónustu bænda. Tegundaheiti gistingar gefur hugmynd um að gesturinn fái innsýn í líf og störf bænda á Íslandi, fái m.a. að fylgjast með mjöltum og heyskap og fleiru sem tengist lífinu í sveitinni. En í raun er oftast um að ræða gistingu í gistiheimilastíl og á Eddu hótélum.

Upplýsingahefti Ferðamálaráðs þar sem tilgreindir eru allir gististaðir er vissulega mjög gagnlegt vinnuþagg, sérstaklega fyrir þá sem selja einstaklingsferðir, en mjög væri til vinnuhagræðingar ef útsöluverð gistingar og þjónustu sem skráð eru í handbókinni giltu fyrir næstkomandi ferðamannaár, en ekki fyrir síðasta saumar eða viðkomandi hliðartímabil. Einnig er mjög brýnt að til staðar sé einhvers konar flokkun, þ.e. úttekt á viðkomandi stað með tilliti til aðbúnaðar, stærðar, staðsetningar og verðs.

Á sama hátt skortir verulega á nákvæmari skilgreiningar á sölustöðum veitinga. Í lögum er m.a. gerður greinarmunur á veitingahúsi og veitingastofu, en oftast ganga þessir staðir flestir undir heitinu veitingastaðir eða veitingahús. Væntingar viðskiptavinarins hljóta að vera ólíkar varðandi verð og þjónustu eftir nafni staðarins, hvort hann heitir gourmet eða snack. Hér á landi er úrval mikið en talsvert einhæft, sérstaklega úti á landsbyggðinni, þar sem staðurinn við þjóðveginn er jafn dýr glæsilegum veitingasal hótelsins.

Leiðir að úrbótum í þessu felast m.a. annars í nákvæmari skilgreiningum og einhverskonar flokkun, sem gefur viðskiptavininum hugmynd um gæði þjónustu og matar. Hugmyndir komu m.a. fram um merkingar með kokkahúfum, göfflum

o.fl. Til að unnt sé að skapa meiri breidd í verðlagningu þarf að endurskoða leyfisgjöld og taka mið af stærð staðar, staðsetningu og eðli þjónustunnar.

Útgáfa gagnlegs og aðgengilegt upplýsingarits til söluaðila héraðs og erlendis með faglegum nákvæmum upplýsingum um aðbúnað, afþreyingu og annað er viðkemur ferðapjónustu héraðs, m.a. áhersluatriðum um hvernig á að kynna og selja landið, áherslum um umgengni o.fl. væri til mikillar vinnuhagræðingar fyrir atvinnugreinina og skref í þá átt að tryggja að viðskiptavinurinn sé vel upplýstur um land og þjóð þannig að sú þjónusta sem hann fær svar væntingum hans til fulls.

### **- Efla vettvang skoðanaskipta milli starfsfólks í atvinnugreininni.**

Hér er átt við að virkja þá aðila sem eru í nánd við ferðamanninn að koma á framfæri upplýsingum og skoðunum um það sem miður er og sem betur má fara. Þetta væri unnt í formi m.a. skoðanakannana, hvatningar um að senda inn til ferðamálaráðs tillögur til úrbóta o.s.frv. Í þessu sambandi mætti nefna hlutverk leiðsögumanna sem eru tengiliður viðskiptavinarins við atvinnugreinina, eins konar talsmenn ferðamannsins.

Sölufólk á ferðaskrifstofum leggur sig fram við að skoða sem flesta nýja gisti- og veitingastaði en leiðsögumaðurinn hefur tækifæri til að prófa staðinn, oft oftast en einu sinni á sumri, ásamt því sem hann upplifir þjónustu og aðbúnað staðarins með augum viðskiptavinarins. Það er vissulega erfitt í framkvæmd að útbúa einhverskonar flokkun á gisti- og veitingastöðum eftir gæðum og þjónustu, til þess þyrfti væntanlega hlutlausan eftirlits- og matsaðila eða hægt væri að útbúa ákveðna staðla sem viðkomandi flokkur félli undir.

Ímynda mætti sér þjónustuhvetjandi kerfi, þannig að ákveðinn veitingastaður eða gististaður væri verðlaunaður ár hvert fyrir framúrskarandi frammistöðu í kjölfar niðurstaðna skoðanakannana.

### **II. Aukin sjálfsgagnrýni, stöðugar gæðaumbætur innanfrá í greininni.**

Í kjölfar markvissari upplýsinga um eðli og þjónustu viðkomandi gisti- eða veitingastaðar, er auðveldara að fyrirbyggja óánægju viðskiptavinar eða rangra væntinga. En það hlýtur að vera kappsmál allra er starfa við greinina að tryggja ánægju viðskiptavinar og fá hann til að koma aftur. Í hópumræðunni komu fram ótal atriði varðandi þjónustu sem er ábótavant og reynt að greina orsakavaldana.

Dæmi um umkvörtunarefni viðskiptavina eru eftirfarandi.

- Móttaka á gististað - ekkert brosandí andlit í móttöku, skortur á þjónustulund, sein afgreiðsla við innskráningu, engin aðstoð með farangur, einn lykill á herbergi o.s.frv.
- Því miður, hótélstjórinn er ekki við, við vitum ekki hvort það er laust herbergi....
- Takmarkaðar upplýsingar veittar í móttöku, starfsfólk illa upplýst, oft enginn

við í móttökunni í langan tíma.

- Herbergin lítil og kuldaleg, dýnur í rúmum þunnar og slitnar, enginn lampi á herberginu hvað þá myndir á veggjum.
- Bað- og salernisaðstaða stórlega ábótavant.
- Úrval rétta lítið og einhæft - matseðill aðeins til á íslensku. Á hópmatseðlum oftast lambalæri og ýsa aðalréttir ásamt rjómalöguðum súpum, ferskt salat og grænmeti af skornum skammti og ekkert úrval rétta fyrir grænmetisætur. Sveigjanleiki lítill, ef upp kemur sú staða að einhver í hópnum getur ekki borðað lambakjöt, því miður ekkert annað til í eldhúsinu.
- Allir í kvöldmat kl. 19:00, náttúrustemmning dagsins eyðilögð með ærandi klið í matsalnum, drykkir dýrir, fjöldaframreiðslubragur á þjónustu, streitumerki sjáanleg á starfsfólki.
- Ótrúlega sein þjónusta, a.m.k. hálf tíma bið eftir forrétti, borðhald dregst í tvo tíma og kvöldgöngunni seinkar.
- Veitingastaðir við þjóðveginn dýrir, einhæfir matseðlar, hamborgarar og franskar, pylsur og rjómalagaðar súpur.

Vakin er athygli á því að þessi dæmi eru tekin af handahófi og einungis til að sýna fram á allra neikvæðustu þættina en eins ótrúlegt og það virðist eru þessi dæmi blákaldur veruleiki víða á gisti- og veitingastöðum um allt land.

Við spyrjum: "Hve lengi enn getur þetta viðgengist? Erum við ekki að falla á tíma?"

Helstu leiðir til úrbóta sem nefndar voru, eru m.a. eftirfarandi:

- Stjórnendur fyrirtækja í gisti- og veitingageiranum tileinki sér aðferðir altæktrar gæðastjórnunar.
- Upplýsingastreymi virkt, þannig að fleiri starfsmenn en hóteltjórinn viti eitthvað um bókunarstöðu og annað.
- Eftirlit með frammistöðu starfsfólks.
- Brýna almennar kurteisisreglur fyrir starfsfólki og þjónustulund.
- Síþjálfun og fræðsla starfsfólks.
- Samvinna, öll störf jafn mikilvæg.
- Skýr þjónustu- og stefnumótun fyrirtækis kynnt starfsfólki.
- Hlusta eftir þörfum viðskiptavinarins.
- Leggja áherslu á að bæta aðbúnað og umhverfi gistirýmis.
- Meira hugmyndaflug í samsetningu matseðla, fjölbreyttari matreiðslu og betri nýtingu á okkar góða hráefni, m.a. að bjóða meiri fjölbreytni í fiskrétti og framleiðslu þeirra.
- Aukið skipulag varðandi komu hópa í matsali og veitingahús.
- Lækka bjórverð.
- Bjóða vín hússins ódýrar.

Ljóst er að leiðin til úrbóta hlýtur að liggja í aukinni fræðslu og menntun starfsfólks og styrkari stjórnun og skipulagningu. Efna þarf til námskeiða fyrir starfsfólk í hótél- og veitingagreinum úti á landsbyggðinni, námskeiða sem eru

aðgengileg fyrir hvern stað og ódýr. Leggja þarf áherslu á að ráða menntað fólk til starfa í greininni.

Sjálfs gagnrýni, fylgt eftir með stöðugum gæðaumbótaverkefnum ásamt eftirliti með óskum og þörfum viðskiptavinarins er einnig nauðsynlegt að hafa að leiðarljósi. Aðeins þannig getum við tryggt íslenskri ferðaþjónustu bjarta framtíðarsýn.

Ingiveig Gunnarsdóttir hópstjóri.

### **Greinargerð Hópstjóra Flutningaþátturinn / Gæðamál Haukur Birgisson**

Þátttakendur í hópnum um flutningaþáttinn voru 18 talsins og mynduðust góðar umræður og hin ýmsu sjónarhorn komu fram frá aðilum starfandi beint að flutningaþættinum svo og utan sem innan ferðaþjónustunnar.

Ákveðið var af undirrituðum að skipta hópnum ekki upp og byrja að ræða hvernig almennt gæðamálum væri háttað hjá eftirfarandi þjónustuaðilum:

- Flugfélög
- Hópfarabílar
- Bílaleigubílar
- Leigubílar og önnur ökutæki

Umræðan hófst einnig á að rætt var um hvað "átt" væri við með "gæðum" og hvernig viðskiptavinurinn metur gæði flutningaþáttarins. Hópurinn var sammála um að gæðum væri vel fylgt eftir hjá flugfélögum sem flytja farþega til landsins og öryggismálum væri þar stýrt af opinberum aðilum. Þegar umræðan bar inn á braut hópfarabíla og annarra ökutækja sem til leigu væru fyrir ferðamenn var staldrað við.

Hópurinn taldi að öryggismálum væri ábótavant hjá vissum aðilum innan þess þáttar og væru gæði ökutækja mjög misjöfn. Þau "áþreifanlegu" gæði sem hópurinn vildi skilgreina sem "ökutækið" sjálft, sætarými, hiti, öryggisútbúnaður o.fl. væri ábótavant hjá mörgum aðilum sem bjóða sína þjónustu og eyðilegði fyrir hinum sem uppfylla kröfur viðskiptavinarins.

Gæði eins og hreinlæti, stundvísi og viðmót væri erfiðara að meta og fylgja eftir en mikilvægt að uppfylla þessi gæði og standast kröfur ferðamanna. Leiðsögumenn eru mikilvægur þáttur í gæðamálum að mati hópsins.

Fljótt bar umræðuna inná braut upplýsinga til handa ferðamönnum. Hópurinn taldi að upplýsingar varðandi flutningaþáttinn svo sem eins og bæklinga þar sem tíðni, gerð flutningatækja, hópfarabíla og bílaleigubíla væri ábótavant.

Upplýsingar væri einn mikilvægasti þátturinn í gæðamálum þess, að þær séu réttar og komið á framfæri. Einn hópmeðlimur vakti máls á gæðamálum í rútubílum og nauðsyn þess að aðgreina í verði og gæðum.

Að mati hópsins verða ferðapjónustuaðilar að hafa hliðsjón af erlendum stöðlum og ef ekki er gert neitt áttak í gæðamálum, myndum við fá yfir okkur valdboða staðla til að vinna eftir. Að lokum voru sett fram markmið/tillögur að útbótum í gæðamálum flutningaþáttarins og koma fram hér annarsstaðar.

Hópurinn var sammála um að besta kynningin fyrir okkur væri gott orðspor og einnig sú "ódýrasta". Ferðapjónustuaðilar verða að meta reglulega sjálfir þá þjónustu sem þeir veita og auka samfara því gæðin. Þegar fjárveitingar til auglýsinga, kynningarstarfa og annarra markaðsstarfa eru af skornum skammti koma gæði flutningaþáttarins, upplýsingar, tíðni, öryggi og aðrir þættir til með að verða enn mikilvægari sem "leið" til að selja landið og okkar þjónustu.

Haukur Birgisson.

### **Greinargerð Hópstjóra Gæðamál í ferðapjónustu - Afþreyingarþátturinn Rögvaldur Guðmundsson.**

Þátttakendur í hópumræðunni voru um 40 talsins. Undirritaður byrjaði á því að leggja fyrir þá skoðanakönnunina "mýfluguna", litla athugun á gæðum nokkurra afþreyingartilboða í íslenskri ferðapjónustu.

Þátttakendur kusu sér því næst sæti í einum að þremur eftirtöldum umræðuhópum um afþreyingu:

- Afþreying tengd náttúru
- Afþreying tengd menningu
- Afþreying tengd atvinnulífi og framleiðslu

Ákveðið var að hóparnir skyldu starfa aðskyldir fyrri daginn en hittast að morgni og bera saman bækur sínar í einni málstofu. Ritarar voru því þrír, einn í hverjum hóp. Umræður í hópunum voru mjög líflegar og komið var víða við. Skal nú týnt til það sem hæst bar í umræðum hópanna.

#### **Náttúruhópur:**

Öryggiseftirliti í afþreyingar ferðapjónustu hér á landi er verulega ábótavant. Nánast ekkert er fylgst með ástandi tækja og annars búnaðar (jöklaferðir, hestaferðir, fljótabrólt o.fl.) og oft á tíðum þarf ekkert leyfi til að hefja sölu á skipulagðri afþreyingu. Gera verður raunhæfar kröfur til þeirra aðila sem selja eða hafa hug á sölu afþreyingar og að reglulega sé fylgst með gæðum þjónustunnar. Æskilegast er að slíkt eftirlit sé sem mest innan greinarinnar sjálftrar þó utanaðkomandi aðili, s.s. vinnueftirlit Ríkisins, eigi þar einhvern hlut

að máli. Til að innra eftirlit verði skilvirkt þurfa ferðapjónustuaðilar, í þessu tilviki þeir sem leggja áherslu á sölu afþreyingar, að ræða saman og komast að niðurstöðu um skynsamlegar leikreglur. Öryggi ferðamanna og þeirra er kaupa afþreyingarþjónustu má ekki tefla í tvísýnu og leikreglum ætlað að koma í veg fyrir að það hendi.

Aðgengi að upplýsingum og útgáfu þarf að bæta. Afar mikilvægt er að upplýsingar um viðburði og afþreyingu séu réttar og þær berist kaupendum tímanlega. Oft vill verða misbrestur á að svo sé.

Endurskoða þarf leikreglur er snerta ferðapjónustu og færa þær til nútímans, má þar nefna gildandi lög og reglugerðir um vínveitingar í því sambandi. Töldu ýmsir óeðlilegt að ef áfengir drykkir væri veittir utan hefðbundinna veitingastaða þyrftu þeir er veittu að fara í kringum úreltar reglur með því t.d. að selja glösin sjálf en gefa innihaldið. Stórbæta þarf merkingar og fræðslu, ekki síst við merka staði í náttúrunni.

Rætt var um gæði einstakra afþreyingarmöguleika og skulu nú nefndar helstu niðurstöður hópsins í þeim efnum en of langt mál ef að nefna allt sem um var rætt:

- Varlega verður að fara í uppbyggingu jöklaferða og hestaferða þannig að ekki séu of margir að fást við það sama. Bent var á að minni jöklar s.s. Snæfellsjökull þyldu ekki mikla umferð vélknúinna farartækja og ættu fyrst og fremst að vera aðdráttarafi fyrir göngufólk.
- Betri og aðgengilegri upplýsingar vantar um vatnaveiði en "Veiðiflakkarinn" er þar spor í rétta átt. Bent var á að fjöldi frístundaveiðimanna erlendis er mjög mikill og möguleikar því talsverðir á þessum markaði fyrir okkur Íslendinga. Merking á veiðistöðum og aðgengi að vötnum er verulega ábótavant. Brýn þörf er á aukinni samvinnu veiðiréttarhafa.
- Afþreyingu á sviði sjóstangveiði þarf að bæta. Of margir fara af stað án nægilegt undirbúnings eða útbúnaðar. Sjóstangaveiði hentar verr óvönnum á stöðum sem eru fyrir opnu hafi.
- Skoðunarferðir á bátum eru misjafnlega vel þróaðar. Mikilvægi góðrar leiðsagnar er þar ótvírætt.
- Í uppbyggingu afþreyingar tengdri skotveiði verður að fara með mikilli gát og tryggja að góð samvinna sé við landeigendur. Gjaldtaka æskileg?
- Möguleikar skipulagðra hjólreiðaferða og hjólreiðakeppna eru umtalsverðir en að mestu ókannaðir.
- Opnunartíma sundstaða þarf víða að lengja og gæslu er oft ábótavant.
- Möguleikar styttri gönguferða með leiðsögn eru ekki nýttir nema að hluta til. Má tengja þær fræðslu um náttúru, fuglalíf, jarðfræði o.s.frv.

### **Meningarhópur:**

Upplýsingum um merka viðburði þarf að safna fyrr saman, þannig að neytandinn eigi þess kost að kynna sér möguleikana tímanlega. Nú berast



upplýsingar seint og illa, bæklingar koma of seint út, og þar með er miklum fjármunum kastað á glæ. Nú, einungis 9 mánuðum fyrir 50 ára lýðveldisafmæli Íslendinga er t.d. enn flest á huldu með hátíðarhöld í tilefni þessa merka atburðar hvað þá að fullmótuð dagskrá liggja fyrir. Svipuðu máli gegnir um Listahátíð í Reykjavík 1994.

Varðandi gæði og möguleika einstakra afþreyingarmöguleika voru niðurstöðurnar í hópnum sem hér segir:

- Bæta þarf upplýsingar um sögu landsins ekki síst með tilliti til Íslendingasagna. Setja má upp myndræn sögukort á 2-3 tungumálum í nágrenni þeirra staða er helstu atburðir þekktustu sagnanna gerðust, Njálu á Suðurlandi, Laxdælu á Vesturlandi o.s.frv.
- Fjölga þarf afþreyingarmöguleikum tengdum gömlum íslenskum siðum, þjóðtrú og venjum. Má þar nefna afþreyingu er byggir á sögum um huldufólk, tröll, álfa, drauga, jólasveina o.fl.
- Víkingasafn vantar á Íslandi. Slík söfn erlendis eru sterkt aðdráttarafl fyrir ferðamenn.
- Fornhandrit Íslendinga eru fremur óaðgengileg í Árnagarði og þarf að bæta þar úr.
- Leikhús starfa of lítið á aðalferðamannatímanum. Huga þarf að markvissum tilraunum með leikhússtarfsemi að sumarlagi. Útileikhús?
- Lífga þarf íslensku þjóðgarðana, bæði á sviði afþreyingar og stóraukinnar fræðslu. Gefa þarf fólki möguleika á að eyða peningum í annað en pylsur, kók og sælgæti. Friðun og vel skipulögð afþreying geta vel farið saman. Þögnin var oft rofin á Alþingi hinu forna en helgin var söm og áður.

Möguleikarnir á afþreyingu er byggist á menningu þjóðarinnar fornri og nýrri eru nánast óendanlegir og margir spennandi. Lykilatriði er að fyrirframkynning á þeim sé tímanlega á ferðinni og vel fram sett.

### **Atvinnulífshópur:**

Opna þarf augu atvinnulífsins fyrir hag þeirra af ferðapjónustu og þar með af því að opna, að vissu marki, fyrirtæki sín fyrir ferðamönnum, jafnt innlendum sem erlendum. Ekki er víst að við ýmiss konar fiskvinnslufyrirtæki en einnig fyrirtæki tengd úrvinnslu landbúnaðarafurða, hátækni o.fl. Kjörið er að tengja heimsóknir í fyrirtækin þeirri ímynd af Íslandi að það sé land hreinleika og gæða.

Nokkur dæmi um afþreyingu tengda framleiðslu og atvinnulífi sem þarf að bæta/þróa að mati hópsins:

- Fiskvinnslufyrirtæki/rækjuverksmiðjur o.þ.h. Hvetja stjórnendur slíkra fyrirtækja, e.t.v. með fulltingi bæjaryfirvalda, til að kynna starfsemi sína ferðamönnum á skipulagðan hátt. Tekið á móti gestum á ákveðnum tímum/dögum. Möguleiki á að skoða nýttísku frystitogara þegar þeir eru í höfn. Einnig má leita samstarfs við heildarsamtök fiskvinnslustöðva.
- Sjóstangaveiði og skak. Auka þátttöku ferðamanna með því að gefa þeim kost

á að geta farið með í raunverulegar veiðiferðir með tilheyrandi púli.

- Landbúnaður. Námskeið í ullarvinnslu. Spurning um útfærslu. Kynning á vinnslu landbúnaðarafurða t.d. mjólk og skinum. Þróa frekari möguleika tengda hrossarækt og tamningu. Þjálfunarbúðir? Hægt að þróa fleiri möguleika tengda göngum og réttum. Bein þátttaka ferðamanna möguleg þar.
- Aukin kynning á hitaveitum, rafmagnsveitum og virkjunum. Allnokkur nú þegar en má þróa enn frekar. Vatnsátöppunarfyrtæki?
- Fræðsla/afþreying sem má þróa gagnvart séráhugahópum t.d. hvað varðar skógrækt, landgræðslu, jarðfræði, ylrækt o.fl.

Í könnuninni "mýflugan" sem lögð var fyrir þátttakendur fyrri dag ráðstefnunnar og undirritaður vann úr síðar þann dag gátu svarendur gefið ýmsum afþreyingarþáttum í íslenskri ferðaþjónustu einkunn frá -2 (gæðum mjög ábótavant) og til +2 (gæði mjög mikil).

Helstu niðurstöður voru eftirfarandi:

#### Gæði yfir meðallagi Skor:

Sundlaugar +1,4  
Laxveiði +1,3  
Byggðasöfn +1,2  
Jöklaferðir +1,0  
Gönguferðir +1,0  
Hestaferðir +1,0  
Bátsferðir +0,8  
Jeppaferðir +0,7  
Fljótabrólt +0,7  
Fuglaskoðun +0,2

#### Gæði í meðallagi

Sjóstangveiði 0,0  
Vatnaveiði 0,0  
Vetrarsport 0,0

#### Gæðum ábótavant

Fræðsla tengd náttúruperlum -0,3  
Skotveiði -0,5  
Fræðsla við merka staði/kuml -1,0  
Afþr. fyrir börn -1,2  
Afþr. tengd daglegur lífi fólks -1,2  
Afþr. tengd framl- og atvinnulífi -1,4  
Afþr. tengd siðum og venjum -1,4

Þegar spurt var um hvar svarendur teldu að helst þyrfti að bæta gæðin nefndu flestir afþreyingu tengda menningu, siðum og venjum Íslendinga en einnig bætt

gæði persónulegrar þjónustu og fræðslu um náttúru landsins. Svarendur töldu einnig nærtækast að gefa afþreyingu tengdri menningu, siðum og venjum aukið vægi í náinni framtíð.

Þátttakendur voru því sammála, eftir að niðurstöður "mýflugu" voru birtar, að þær gæfu góða mynd af hvar skóinn kreppti í gæðamálum afþreyingar á Íslandi.

Það sem eftir lifði af umræðunni síðari daginn var rætt um niðurstöður "mýflugunnar" og þær tengdar niðurstöðum hópanna hvers fyrir sig. Voru umræður mjög líflegar og leiknum hætt þá hæst hann stóð. Þó var áberandi að sömu atriðin komu ítrekað fram á varir fólks þegar rætt var um gæðamál í afþreyingu íslenskrar ferðapjónustu. Þau atriði voru meginstef umræðunnar og skulu endurtekin hér að lokum.

- öryggi í fyrirrúmi
- réttar upplýsingar tímanlega
- fagmennska í þjónustu
- samvinna og samráð

Tími til úrvinnslu hugmynda er of skammur á ráðstefnu sem þessari. Umræðan í afþreyingarhópnum var að venju mikil til á aðfinnslustiginu en þó komu fram margar skemmtilegar tillögur til úrbóta og athugunar sem ekki gafst tími til að vinna nánar í hópnum sökum tímaskorts. Því er nauðsynlegt að vinna markvisst að útfærslu hugmynda í vinnuhópum sem samþykkt var á fundinum að skyldu skipaðir af Ferðamálaráði í framhaldi af þessari umræðu um gæðamál.

Ég vil þakka Ferðamálaráði traustið og hópmeðlimum í hópi IV í Mývatnssveit líflegar umræður. Riturum þakka ég vel unnin störf og þá sérstaklega "aðalritaranum" Sigrúnu Sigmundsdóttur frá Upplýsingamiðstöðinni á Ísafirði.

Rögnvaldur Guðmundsson.

### **Ráðstefnuslit**

#### **Kristín Þ. Halldórsdóttir**

Ráðstefnustjórar, góðir ráðstefnugestir.

Í tvo daga höfum við setið hér saman og rætt nýjar hugmyndir. Það kom reyndar fram eins og við kannski vissum að hugmyndaskortur er tæpast vandamál íslenskrar ferðapjónustu. Erfiðara er að koma þessum hugmyndum af umræðustigi yfir í framkvæmdir. Til þess þarf góða útfærslu og peninga sem helst mega ekki vera fengnir að láni. Það var heldur ekki viðfangsefni þessarar ráðstefnu, heldur krafa dagsins í dag, gæði íslenskrar ferðapjónustu. Það er ýmislegt búið að segja hér um gæði íslenskrar ferðapjónustu og sérstaklega hvernig við getum aukið gæðin.

Gérard Alant, gestur okkar frá Frakklandi, gaf okkur ýmislegt úr sínum reynslusjóði til að hugsa um og ræða í vinnuhópum. Hann benti á margt sem

betur mætti fara en athyglisverðasta ábendingin fannst mér að fólk í ferðapjónustu þyrfti að líta á viðskiptavinum sína sem samstarfsmenn ekki síður en viðskiptavinum. Þetta er ný hugsun sem vert er að gefa gaum. Í þessu sambandi dettur mér í hug að ég var að fletta einni af mörgum skýrslum um möguleika í atvinnumálum og atvinnusköpun. Það er búið að halda marga fundi um atvinnumál og á einum slíkum kom upp sú hugmynd að Íslendingar gætu sem best hafið ræktun krókódíla. Þessi hugmynd hefur lifað góðu lífi og í þessari nýju skýrslu hafði hún tekið á sig sérstaka mynd. Þá var bent á að það væri ekkert mál að rækta krókódíla á Íslandi því þeir yrðu bara í heitu pottinum og kæmu ekkert uppúr þeim því það væri svo kalt. Fóðrun væri lítið vandamál því þeir ætu hvað sem væri og ef menn kæmu nálægt heita pottinum sem krókódíllinn væri í þyrfti hann ekki að borða meira þann daginn. Á eftir þessu kom svo setningin "gjörnýting á ferðamanninum". Þetta er þó kannski ekki gott innlegg í gæða umræðuna.

Gérard lagði mikla áherslu á nauðsyn réttra upplýsinga og ekki síður að þær væru til reiðu á réttum tíma. Þetta atriði hefur, eins og Karl Sigurhjartarson komst að orði, gengið eins og rauður þráður í gegnum umræðuna í öllum hópum. Ég vona að við látum þetta okkur að kenningu verða og hlakka til að heyra kjörorðið sem hópstjórnunum var falið að finna upp.

Ég vil fyrir hönd Ferðamálaráðs þakka öllum sem lagt hafa hönd að verki við undirbúning og framkvæmd þessarar ráðstefnu. Sérstaklega vil ég þakka heimamönnum hér í vöggju íslenskrar ferðapjónustu eins og sveitarstjórinn orðaði það. Okkur hefur liðið ákaflega vel í þessu fallega umhverfi og í góðu veðri og það er gaman að við skulum verða fyrst til að nota aðstöðuna í þessu nýja húsi. Hér hefur ekkert verið sparað til að þessi ráðstefna mætti fara sem best fram og þakka ég fyrir það. Einnig við ég þakka starfsfólki Ferðamálaráðs sem auðvitað er orðið þaulvant undirbúningi og framkvæmd ráðstefna af þessu tagi og vinnur sitt starf af stakri þryði. Gérard Alant þakka ég sérstaklega fyrir hans ágæta erindi. Hópstjórnunum þakka ég kærlega og ráðstefnugestum öllum fyrir þátttökuna. Ég vona að við förum héðan öll með eitthvert það veganesti sem okkur nýtist í dagsins önn. Fundarstjórnunum þakka ég stjórnun þessarar ráðstefnu og segi henni slitið.