

Ráðstefna um stjórnun þjónustugæða  
haldin í stofu L201 í Háskólanum á Akureyri  
fimmtudag 28. apríl 2005

Ráðstefnan er haldin af  
Ferðamálaásetri Íslands og Viðskiptadeild HA  
og er öllum opin

Ráðstefnustjóri er Helgi Gestsson, forstöðumaður Ferðamálaáseturs Íslands og lektor við Viðskiptadeild HA

**13:30 Setning ráðstefnu**

Dr. Ingjaldur Hannibalsson, prófessor við Háskóla Íslands og stjórnarformaður Ferðamálaáseturs Íslands

**13:40 Stjórnun þjónustugæða: Fræði og framtíð**

Hafdís Björg Hjálmarsdóttir, lektor við Viðskiptadeild HA

**14:00 Stjórnun þjónustugæða: Minn Garðabær**

Guðfinna B Kristjánsdóttir, upplýsingastjóri hjá Garðabæ

**14:20 Stjórnun þjónustugæða: SPRON sparisjóður**

Þórný Pétursdóttir, staðgengill framkvæmdastjóra SPRON sparisjóðs

**14:40 Kaffihlé**

**15:10 Stjórnun þjónustugæða: Höldur – Bílaleiga Akureyrar**

Steingrímur Birgisson, forstjóri Höldurs

**15:30 Stjórnun þjónustugæða: Bláa lónið**

Kári Þór Guðjónsson, markaðsstjóri hjá Bláa lóninu

**15:50 Stjórnun þjónustugæða: Forsenda árangurs í ferðþjónustu**

Jón Karl Ólafsson, verðandi forstjóri Icelandair og stjórnarformaður SAF

**16:10 Samantekt erinda**

Dr. Ingjaldur Hannibalsson, prófessor við Viðskipta- og hagfræðideild Háskóla Íslands

**16:20 Ráðstefnulok**

**Ráðstefnugestum er boðið að þiggja léttar veitingar í ráðstefnulok**