



FERÐAMÁLASETUR  
ÍSLANDS

## Fréttatilkynning

### *Verðlaun fyrir lokaverkefni í ferðamálafræði*

Ferðamálaásetur Íslands veitir nú í annað sinn 100.000 króna verðlaun fyrir framúrskarandi lokaverkefni um ferðamál sem unnið er af nemanda við háskóla hér á landi. Verðlaunin verða afhent á Ferðamálaráðstefnunni 2006 á morgun, kl. 15.45, en ráðstefnan er haldin á hótél Loftleiðum. Dómnefnd sem skipuð er stjórn og forstöðumanni FMSÍ hefur metið átta verkefni skólaársins 2005-2006 sem þóttu afar góð og/eða mjög athyglisverð en þau eru:

*Að þekkja Ísland.* B.Sc. ritgerð Sunnu Reynisdóttur frá Jarð- og landfræðiskor Háskóla Íslands.

*Glögg er gests augað. Samskipti erlendra ferðamanna og Íslendinga á 19. öld.* B.Sc. ritgerð Áslaugar Briem frá Jarð- og landfræðiskor Háskóla Íslands.

*Gæði í gistingu. Gæðastefnur og aðferðir við mælingar á þjónustugæðum innan valinna hótélkeðja á Íslandi.* B.Sc. ritgerð Ýrar Káradóttur frá Jarð- og landfræðiskor Háskóla Íslands.

*Hverjir eru möguleikar til markaðssetningar útivistar og ævintýraferða á Vestfjörðum?* M.S. ritgerð Péturs S. Hilmarssonar frá Viðskipta og hagfræðideild Háskóla Íslands.

*Sólskinseyjan Ísland. Viðhorf Íslendinga til kynninga á Íslandi erlendis.* B.Sc. ritgerð Ástu Sigríðar Skúladóttur frá Jarð- og landfræðiskor Háskóla Íslands.

*Úttekt á jarðhita í Öxarfirði með tilliti til atvinnusköpunar.* B.Sc. ritgerð Hildar Vésteinsdóttur frá Viðskipta og raunvísindadeild Háskólans á Akureyri.

*Viðhorf nemenda í ferðamálafræðum til námsins.* B.Sc. ritgerð Lýdíu Huldar Grímsdóttur frá Jarð- og landfræðiskor Háskóla Íslands.

*Þjóðhátíð í Vestmannaeyjum. Samfélagsleg áhrif viðburðaferðamennsku.* B.Sc. ritgerð Selmu Harðardóttur frá Jarð- og landfræðiskor Háskóla Íslands.

Niðurstaða dómnefndar er að verðlaunin í ár hljóti Ýr Káradóttir fyrir B.Sc. ritgerð sína *Gæði í gistingu. Gæðastefnur og aðferðir við mælingar á þjónustugæðum innan valinna hótélkeðja á Íslandi.*

*Í umsögn dómnefndar segir:*

Í verkefni sínu fjallaði Ýr Káradóttir um gæðahugtakið, þá sérstaklega með tilliti til þjónustugæða á völdum íslenskum hótélkeðjum. Þannig leitaðist hún við að átta sig á stefnu hótélkeðjanna hvað varðar gæðastjórnun og hvernig henni er fylgt eftir í daglegum rekstri.

Með viðtölum komst Ýr að því hvernig yfir- og milli stjórnendur hótélkeðjanna móta stefnu í þjónustugæðum fyrirtækjanna. Í ljós kemur að gæðastefna hótela er afar misjöfn milli fyrirtækja og hefur stærð þeirra þar afgerandi áhrif.

Helsta niðurstaða Ýrar er að eftirfylgni og mat hótélkeðjanna á eigin þjónustugæðum er töluvert á eftir því sem gerist í fræðilegri umræðu um gæðahugtakið. Hugmyndir stjórnenda um gæði voru einskorðuð við gæði starfsfólks, þjónustu við gesti og almennan aðbúnað. Hinsvegar bendir Ýr á að þjónustugæði eins og þau eru rædd í fræðunum er mun margslungnari en svo. Til að rökstyðja mál sitt beitir hún þremur ólíkum gæðakenningum fræðimanna þar sem áherslan er á starfstengd og tæknileg gæði sem borin eru saman við væntingar og síðar upplifun viðskiptavina.

Dómnefndin telur að þetta verkefni geti nýst hótélum á landinu sem stefna að því að vera alþjóðlega samkeppnishæf. Þannig leggur verkefnið til hvernig þau geta bætt gæði eigin þjónustu í samræmi við það sem er efst á baugi í málefnum ferðaþjónustunnar samanber efni ferðamálaráðstefnu nú.

Verkefni Ýrar er unnið af metnaði og fagmennsku og er hún verðugur handhafi verðlauna Ferðamálasets Íslands árið 2006.

*Háskóli Íslands og Háskólinn á Akureyri starfrækja sameiginlega Ferðamálasetur Íslands, sem er miðstöð rannsókna, fræðslu og samstarfs í greinum sem tengjast ferðamálum.*