

Fréttatilkynning

Verðlaun fyrir lokaverkefni um ferðamál fyrir skólaárið 2010

Rannsóknamiðstöð ferðamála með fulltingi og stuðning Samtaka ferðapjónustunnar veitir nú í sjötta sinn 100.000 króna verðlaun fyrir framúrskarandi lokaverkefni um ferðamál sem unnið er af nemanda við háskóla hér á landi. Verðlaunin voru afhent á aðalfundi Samtaka ferðapjónustunnar (SAF) 2011, sem haldin var fimmtudaginn 24. mars í Menningarhúsinu Hofi á Akureyri. Dómnefnd, sem skipuð er stjórn og forstöðumanni RMF, hefur metið sex verkefni skólaársins 2010 sem þóttu afar góð og/eða mjög athygliverð, en þau eru:

Ferðapjónusta á netinu. Markaðssetningar og stefna íslenskra afþreyingarfyrirtækja í ferðapjónustu á netinu, BS ritgerð Þórs Bærings Ólafsonar frá viðskiptadeild Háskólans á Akureyri.

Vetrarferðamennska á Tröllaskaga. Möguleikar og mikilvægi, BS ritgerð Bryndísar Hrundar Brynjólfsdóttur við líf- og umhverfisvísindadeild Háskóla Íslands, ferðamálafræði.

„How do you like Iceland...now?“ Ímynd erlendra ferðamanna á landi og þjóð í kjölfar bankahrunsins haustið 2008, MS ritgerð Margrétar Sigurjónsdóttur frá viðskiptafræðideild Háskóla Íslands.

Orðræða um stofnun Vatnajökulspjóðgarðs. Ferðamennska, sjálfbærni og samfélag, MS ritgerð Arnórs Gunnarssonar frá líf- og umhverfisvísindadeild Háskóla Íslands, ferðamálafræði.

Þjónustugæði í íslenskri ferðapjónustu og áhrif mismunandi menningar á þjónustu, MS ritgerð Áslaugar Briem frá viðskiptafræðideild Háskóla Íslands.

Ímynd Íslands. Raunveruleiki eða ranghugmyndir, MS ritgerð Elísabetar Eydísar Leósdóttur frá viðskiptafræðideild Háskóla Íslands.

Niðurstaða dómnefndar er að verðlaunin í ár hljóti ritgerð Áslaugar Briem *Þjónustugæði í íslenskri ferðapjónustu og áhrif mismunandi menningar á þjónustu*, frá viðskiptafræðideild Háskóla Íslands.

Í umsögn dómnefndar segir:

Í verkefni sínu fjallaði Áslaug niðurstöður tveggja kannanna um þjónustugæði í íslenskri ferðaþjónustu. Annarsvegar gerði hún netkönnun meðal forsvarsmanna ferðaþjónustufyrirtækja á Íslandi og nýtti til þess félagatal Samtaka ferðaþjónustunnar. Hinsvegar tók hún viðtöl við 11 fulltrúa ferðaþjónustunnar innan ýmissa stofnanna hennar, s.s. Ferðamálastofu, Íslandsstofu, SAF og ráðuneytisfólk.

Markmið þessara kannana var leggja mat á stöðu þjónustugæða í íslenskri ferðaþjónustu, þá bæði hvernig fyrirtækin meta frammistöðu sína sjálf og hvernig þeir, sem hafa hvað besta þekkingu á málefnum greinarinnar frá stoðumhverfi hennar, líta á málið. Undirliggjandi var önnur spurning sem einnig var leitað svara við en hún varðaði hvort veitendur þjónustu reyndu með einhverjum hætti að taka tillit til uppruna ferðalanga veita átti þeim þjónustu. Rökstuddi höfundur áherslur sínar þannig að ánægja viðskiptavina skiptir sköpum uppá samkeppnisforskot þjónustufyrirtækja og þannig skipta þjónustugæði höfuðmáli þegar Ísland kemur sér á framfæri sem áfangastaður ferðafólks. Höfundur kemst að þeirri niðurstöðu að þrátt fyrir að mörg fyrirtæki meti frammistöðu sína sem góða sé úrbóta þörf á mörgum sviðum og heilt yfir sé staðan ekki nógu góð. Helst nefnir höfundur að fyrirtæki þurfi að bæta framreiðslu, starfsþjálfun og þekkingu starfsfólks á þjónustugæðum og að þau þarfnist frekari upplýsingar um sína viðskiptavini með frekari markaðsrannsóknum og könnunum.

Dómnefndin telur að þetta verkefni sé mikilvægt innlegg í umræðu um rekstrargrundvöll og samkeppni í íslenskri ferðaþjónustu. Mikilvægi þjónustugæða verður seint ofmetið er kemur að ferðaþjónustu og endurspeglar í raun kjarna þess sem greinin snýst um og skilur milli feigs og ófeigs. Væntingar gests og hvernig þeim er mætt hefur afgerandi áhrif á upplifun, sem aftur er undirstaða góðs orðspors og þar með jákvæðrar ímyndar íslenskrar ferðaþjónustu. Gestir til Íslands koma flestir frá Vesturlöndum en undanfarin ár hafa fyrirtæki í greininni í vaxandi mæli horft til annarra menningarsvæða. Til þess að tryggja jákvæða upplifun gesta sem koma úr öðrum menningarsamfélögum þarf að skilja væntingar þeirra sem þaðan koma og þjálfa starfsfólk í þjónustustörfum til að mæta þeim. Mikilvægi samspils upplifunar og þjónustu er algerlega skýrt í niðurstöðum Áslaugar og mikilvægt að bregðast við ákalli hennar um úrbætur á þessum sviðum.

Verkefni Áslaugar er vandað og unnið samviskusamlega með metnað og fagmennsku að leiðarljósi. Ætti hennar vinna að verða öðrum til eftirbreytni og er hún verðugur handhafi lokaverkefnisverðlauna Rannsóknamiðstöðvar ferðamála árið 2011.

Ritgerðina er hægt að skoða á Landsbóksafni eða gegnum Skemmana (skemman.is)

Háskóli Íslands, Háskólinn á Akureyri og Háskólinn á Hólum ásamt Ferðamálastofu og Samtökum ferðaþjónustunnar starfrækja sameiginlega Rannsóknamiðstöð ferðamála, sem er miðstöð rannsókna, fræðslu og samstarfs í greinum sem tengjast ferðamálum.