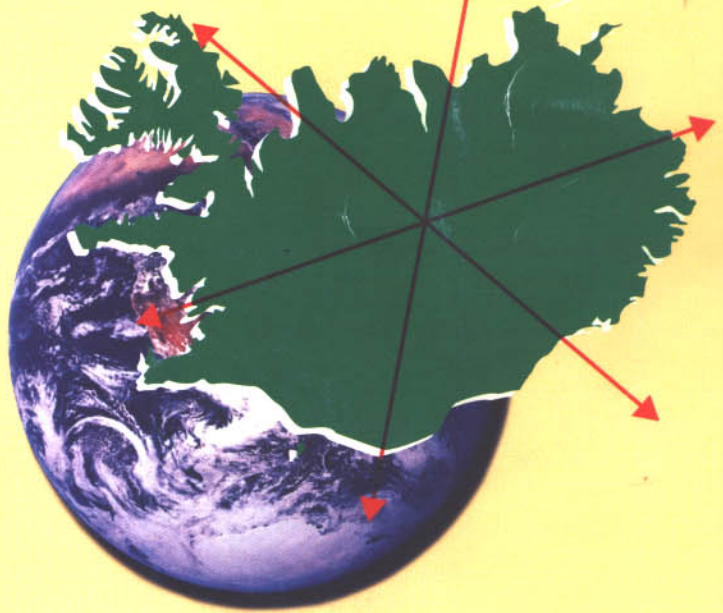


STEFNUMÓTUN Í FERÐAÞJÓNUSTU

FERÐAMÁLARÁÐ ÍSLANDS



Samgönguráðuneytið



Stefnumótun í ferðamálum



Samgönguráðuneytið

2. útg. september 1996

Efnisyfirlit

1.1 SKIPAN OG STARF NEFNDARINNAR	9
1.2 MEGINSTEFNA	13
1.3 HUGTÖK - SKILGREININGAR	14
2. HELSTU NIÐURSTÖÐUR	18
2.1 SAMANTEKT STEFNUMÓTUNAR	18
2.2 TÖLULEG MARKMIÐ	20
3. STJÓRNUN OG SKIPULAG	24
3.1 STJÓRNSÝSLA FERÐAÞJÓNUSTU	24
3.2 GÆÐASTJÓRNUN Í FERÐAÞJÓNUSTU	24
3.2.1 Stefnumótun.....	24
3.2.2 Markmið og leiðir.....	24
4. MENNTUN OG RANNSÓKNIR Í FERÐAÞJÓNUSTU	26
4.1.1 Stefnumótun.....	26
4.1.2 Markmið og leiðir.....	26
4.1.3 Rannsóknir í ferðaþjónustu.....	27
5. MARKAÐSMÁL	28
5.1 MARKAÐSSÓKN OG KYNNING	28
5.1.1 Stefnumótun.....	28
5.1.2 Markmið og leiðir.....	28
5.2 BROTTFLUTTIR ÍSLENDINGAR OG AFKOMENDUR ÞEIRRA.....	29
5.2.1 Stefnumótun.....	29
5.2.2 Markmið og leiðir.....	29
5.3 SAGA OG MENNING Í FERÐAÞJÓNUSTU	29
5.3.1 Stefnumótun.....	29
5.3.2 Markmið	29
6. REKSTRARUMHVERFI OG AÐSTAÐA.....	31
6.1 REKSTRARUMHVERFI OG AFKOMA.....	31
6.1.1 Stefnumótun.....	31
6.1.2 Markmið og leiðir.....	31
6.2 GISTISTAÐIR	32
6.2.1 Stefnumótun.....	32
6.2.2 Markmið og leiðir.....	32
7. ÞJÓNUSTUFRAMBOD.....	34
7.1 AÐPREYING FYRIR FERÐAMENN	34
7.1.1 Stefnumótun.....	34
7.1.2 Markmið og leiðir.....	34
7.2 HESTA FERÐIR	38
7.2.1 Stefnumótun.....	38
7.2.2 Markmið og leiðir.....	38

7.3 RÁÐSTEFNUR, FUNDIR OG HVATAFERÐIR	39
7.3.1 Stefnunótun.....	39
7.3.2 Markmið og leiðir	39
7.4 HEILSUTENGÐ FERÐAÞJÓNUSTA	40
7.4.1 Stefnunótun.....	40
7.4.2 Markmið og leiðir	40
7.5 VÍSINDA- OG RANNSÓKNAFERÐIR	40
7.5.1 Stefnunótun.....	40
7.5.2 Markmið og leiðir	40
7.6 UPPLÝSINGAÞJÓNUSTA FYRIR FERÐAMENN.....	41
7.6.1 Stefnunótun.....	41
7.6.2 Markmið og leiðir	41
7.7 FERÐAMANNAVERSLUN	42
7.7.1 Stefnunótun.....	42
7.7.2 Markmið og leiðir	42
8. SAMGÖNGUR OG UMHVERFISMÁL	43
8.1 SAMGÖNGUR	43
8.1.1 Stefna.....	43
8.1.2 Markmið og leiðir	43
8.2 SJÁLFBÆR FERÐAMENNSKA OG UMHVERFISVERND	45
8.2.1 Stefnunótun.....	45
8.2.2 Markmið og leiðir	45
8.3 ÞÁTTUR FERÐAÞJÓNUSTU Í LANDSSKIPULAGI	46
8.3.1 Stefnunótun.....	46
8.3.2 Markmið og leiðir	46
9. ÍTAREFNI - VINNUGÖGN STYTT OG SAMRÆMD	47
9.1 NÚVERANDI STAÐA Í FERÐAÞJÓNUSTU	47
9.2 MENNTUN OG RANNSÓKNIR - GREINARGERÐ	53
9.3 GÆÐASTJÓRNUN - GREINARGERÐ	54
9.4 REKSTRARUMHVERFI - GREINARGERÐ	55
9.5 GISTISTAÐIR - GREINARGERÐ	56
9.6 MARKAÐSMÁL - GREINARGERÐ	58
9.7 AÐFREYING - GREINARGERÐ	60
9.8 HESTA FERÐIR - GREINARGERÐ	61
9.9 RÁÐSTEFNUR OG FUNDIR - GREINARGERÐ	62
9.10 HVATAFERÐIR - GREINARGERÐ	64
9.11 BROTTFLUTTIR ÍSLENDINGAR OG AFKOMENDUR ÞEIRRA - GREINARGERÐ	65
9.12 SAGA OG MENNING - GREINARGERÐ	65
9.13 SAMGÖNGUR - GREINARGERÐ	66
9.14 UMHVERFISVERND - GREINARGERÐ	67
9.15 SJÁLFBÆR FERÐAMENNSKA/ÞJÓNUSTA - GREINARGERÐ	68
9.16 FERÐAMÁL Í LANDSSKIPULAGI FRAMTÍÐARINNAR - GREINARGERÐ	68
9.17 FYLGISKJÖL	69
9.17.1 Viðmælendalisti.....	69
9.17.2 Skýrslur vinnuhópa - yfirlit.....	73

1

Ferðaþjónustan hefur vaxandi vægi í þjóðarbúskap Íslendinga. Heilsársstörf eru talin ríflega 4 þúsund og falla til í öllum byggðarlögum landsins. Gjaldeyrstekjurnar voru 18.7 milljarðar kr. á síðasta ári. Erlendum ferðamönnum fer fjölgandi og við erum að ná betri tökum á ýmsum stoðgreinum ferðaþjónustunnar en áður.

Við viljum setja okkur það markmið, að Íslendingar gegni forystuhlutverki á sviði umhverfisverndar og að ferðaþjónustan sé rekin í anda sjálfbærrar þróunar, í sátt við land og þjóð.

Á síðast liðnu hausti skipaði ég stýrihóp til þess að marka stefnu stjórnvalda í ferðamálum. Ég taldi það nauðsynlegt vegna mikilvægis greinarinnar og þeirra miklu vaxtamöguleika, sem í henni eru og henni tengjast. Niðurstaðan liggur hér fyrir, hinn ytri rammi stefnumótunarinnar. Nú verður hafist handa um úrvinnslu einstakra þátta, sem snúa að innviðum greinarinnar.

Ég þakka öllum þeim, sem komið hafa að stefnumótun þessari, vel unnið verk, stýrihópnum og starfsmanni hans, starfsmönnum Hagvangs, vinnuhópunum og hinum mikla fjölda einstaklinga, sem leitað var til og allir brugðust vel við.

Ég vona, að stefnumótunin megi vel nýtast og geti orðið til leiðbeiningar og hvatningar í málefnum ferðaþjónustunnar.

Halldór Blöndal

Halldór Blöndal
Samgönguráðherra

1.1 Skipan og starf nefndarinnar

Á undanförunum árum hefur verið mikil umræða um nauðsyn þess að stjórnvöld marki sér stefnu í ferðaþjónustu. Atvinnugreinin hefur stöðugt orðið mikilvægari í þjóðarbúskapnum og því talið eðlilegt að stjórnvöld marki stefnu um á hvern hátt þau komi að og tryggi áframhaldandi arð af atvinnugreininni.

Hér á landi er ekki hægt að segja að opinber ferðamálastefna hafi verið mótuð. Þó hafa verið unnar a.m.k. þrjár tillögur að ferðamálastefnu á vegum stjórnvalda á sl. tuttugu árum. Að frumkvæði Ferðamálaráðs og með fjárstyrk úr Þróunarsjóði Sameinuðu þjóðanna vann bandarískt fyrirtæki, Checchi & Co, að tillögum um ferðamálastefnu á árunum 1972-1975. Þær tillögur komu ekki til framkvæmda.

Árið 1981 skipaði þáverandi samgönguráðherra nefnd „til að gera úttekt á þjóðhagslegri þýðingu íslenskrar ferðamannaþjónustu og spá um þróun hennar á næstu árum.“ Sú nefnd skilaði niðurstöðum í apríl 1983 í skýrslu, sem bar heitið „Þjóðhagsleg þýðing, spá um þróun til 1992, tillögur um ferðamálastefnu.“ Tillögur umræddrar nefndar voru ekki lagðar fram af hálfu stjórnvalda sem opinber stefna.

Árið 1989 var skipuð nefnd af þáverandi samgönguráðherra. Sú nefnd skilaði árið 1990 tillögum að ferðamálastefnu, sem voru lagðar fyrir Alþingi í formi þingsályktunartillögu. Sú þingsályktun fékk ekki afgreiðslu á þingi.

Árið 1993 samþykkti Ferðamálaráð Íslands „Stefnumótun í markaðsmálum til 2000“ og „Stefnumótun í umhverfismálum.“ Í starfi ráðsins hefur verið stuðst við þær línur sem þar voru lagðar í þessum tveim þáttum ferðaþjónustunnar.

Samgönguráðherra, Halldór Blöndal, skipaði stýrihóp 17. október 1995 til að gera tillögur að stefnumörkun stjórnvalda í ferðaþjónustu.

Í stýrihópinn voru skipuð:

Magnús Oddsson, ferðamálastjóri, formaður
 Ármann Kr. Ólafsson, aðstoðarmaður samgönguráðherra
 Hildur Jónsdóttir, ferðaráðgjafi
 Magnús Gunnarsson, framkvæmdastjóri
 Ólafur Örn Haraldsson, alþingismaður
 Pétur J. Eiríksson, framkvæmdastjóri
 Tómas Ingi Olrich, alþingismaður
 Valtýr Sigurbjarnarson, forstöðumaður.

Stýrihópurinn ákvað að ráða starfsmann í fullt starf til að vinna að verkinu.

Bjarnheiður Hallsdóttir ferðamálafræðingur var ráðin starfsmaður stýrihópsins frá 1. nóvember 1995.

Þá var gerður samningur við Hagvang hf. um faglega vinnu við gerð stefnumótunarinnar. Af hálfu Hagvangs hafa unnið við verkið Reynir Kristinsson framkvæmdastjóri, Kristófer Oliversson skipulagsfræðingur og Gerður Ríkharðsdóttir rekstrarhagfræðingur.

Stýrihópurinn réð starfsfólk til að vinna að gerð tillagna í einstökum málaflokkum og það fólk leitaði síðan aðstoðar fjölmargra við sína gagnasöfnun og tillögugerð. Vísað er til viðmælenda-lista í lok þessarar skýrslu. Í lokatillögum stýrinefndar er eðlilega ekki nema hluti þeirra gagna, sem unnin voru fyrir nefndina, en þau eru skráð sem undirgögn. Þá er einnig vísað til gagna, sem unnin voru á síðasta ári af nefndum á vegum samgönguráðherra um einstök málefni atvinnugreinarinnar.

Eftirtaldir unnu að gagnasöfnun og tillögugerð auk starfsmanna nefndarinnar:

Anna Margrét Guðjónsdóttir	Ferðamálafulltrúi Reykjavíkur
Baldvin Baldvinsson	Bóndi
Erna Hauksdóttir	Framkvæmdastjóri
Karl Sigurhjartarson	Framkvæmdastjóri
Kristján Pálsson	Alþingismaður
María H. Maack	Verkefnisstjóri
Pétur Rafnsson	Framkvæmdastjóri
Rögvaldur Guðmundsson	Ferðamálafulltrúi Hafnarfjarðar
Sigríður Þrúður Stefánsdóttir	Ferðamálafræðingur
Sigurborg Hannesdóttir	Ferðamálafræðingur
Sigurður Jónsson	Byggingafulltrúi
Valgarður Egilsson	Læknir
Þórdís Eiríksdóttir	Aðstoðarframkvæmdastjóri
Þórhallur Jósepsson	Blaðamaður
Þorsteinn Gunnarsson	Rektor Háskólans á Akureyri

Kaflinn um gæðastjórnun var saminn í samvinnu við ferðamálahóp Gæðastjórnunarfélags Íslands.

Þjóðhagsstofnun aðstoðaði við kaflann „Núverandi staða í ferðaþjónustu.“

Þá unnu Kaupmannasamtökin tillögur um stefnumótun fyrir verslunina með tilliti til ferðamannaverslunar.

Loks ákvað stýrinefndin að senda út bréf til um 200 einstaklinga, fyrirtækja eða hagsmunaaðila, þar sem þeim var gefinn kostur á að koma með ábendingar til stýrihópsins. Margir höfðu samband við nefndina í kjölfarið og nokkrir sendu skriflegar ábendingar um einstaka málaflokka.

Eins og fram kom í upphafi er hér um fjórða verkefnið að ræða á 20 árum, þar sem fjallað er um stefnumótun í ferðaþjónustu á vegum stjórnvalda.

Í tillögum nefndarinnar er því að finna ýmsa þætti, sem komið hafa fram áður í hliðstæðri vinnu og í umræðum um ferðamál og nefndin telur nauðsynlegt að hafa með til að skapa heildarstefnu í ferðaþjónustu á Íslandi.

1

Við gerð lokaútgáfu þessarar skýrslu kaus nefndin að fara þá leið að hafa í henni fyrst og fremst tillögurnar sjálfar, svo að stefnan, markmiðin og leiðirnar væru aðgengilegar, en vísa frekar til þess ítarefnis, sem unnið var á vegum nefndarinnar til frekari skýringa.

Þær tillögur um stefnumótun sem hér liggja fyrir eru tillögur um stefnu stjórnvalda gagnvart ferðaþjónustu og starfsumhverfi hennar. Hvatt er til að einstök fyrirtæki, sveitarfélög og hagsmunasamtök leggi til grundvallar í sinni stefnumótun þá meginstefnu sem hér er mörkuð.

Gerð er tillaga um að sú stefna verði tekin til endurskoðunar á árinu 1999, þannig að endurskoðuð stefnumótun liggi fyrir eigi síðar en í lok sama árs.

1.2 Meginstefna

Ferðapjónusta, sem ein af undirstöðuatvinnugreinum þjóðarinnar, verði þróuð til frekari arðsemi og atvinnusköpunar.

Aðskilnaður stjórnáslu og hagsmunagæslu verði tryggður.

Gæði ferðapjónustu á Íslandi verði meiri en í samkeppnislöndum okkar.

Rannsóknir, menntun og starfsþjálfun verði eflað í samræmi við þarfir atvinnugreinarinnar.

Markaðssókn verði aukin og stefnt að jafnari dreifingu ferðamanna yfir árið og um landið.

Tengsl við brottflutta Íslendinga og afkomendur þeirra verði eflað.

Saga, menning og mannlíf Íslendinga í fortíð og nútíð verði mikilvægur þáttur í ferðapjónustu.

Ferðapjónustunni, sem einni af undirstöðuatvinnugreinum þjóðarinnar, verði búið samþættað rekstrarumhverfi og í samkeppnislöndum.

Gistirými og þjónusta verði samkeppnishæf og í samræmi við mismunandi þarfir ferðamanna.

Afþreyingarþjónustu verði búin lög og reglur líkt og annarri atvinnustarfsemi.

Með hestaferðum sé boðið upp á sérstæða, skemmtilega og fróðlega afþreyingu.

Funda-, ráðstefnu- og hvataferðamennska utan háannar verði aukin.

Ferðamennska í tengslum við heilsuþót og heilbrigði verði aukin og almenn heilbrigðisþjónusta markaðssett.

Séreinkenni náttúru Íslands og sérþekking verði nýtt í samvinnu ferðapjónustu og vísindamanna.

Ferðamenn geti sem víðast fengið nauðsynlegar upplýsingar.

Verslun ferðamanna verði aukin.

Öruggur flutningur ferðamanna að og frá landinu og milli staða innanlands verði áfram tryggður.

Ferðapjónusta verði í sátt við land og þjóð og í anda sjálfbærrar þróunar.

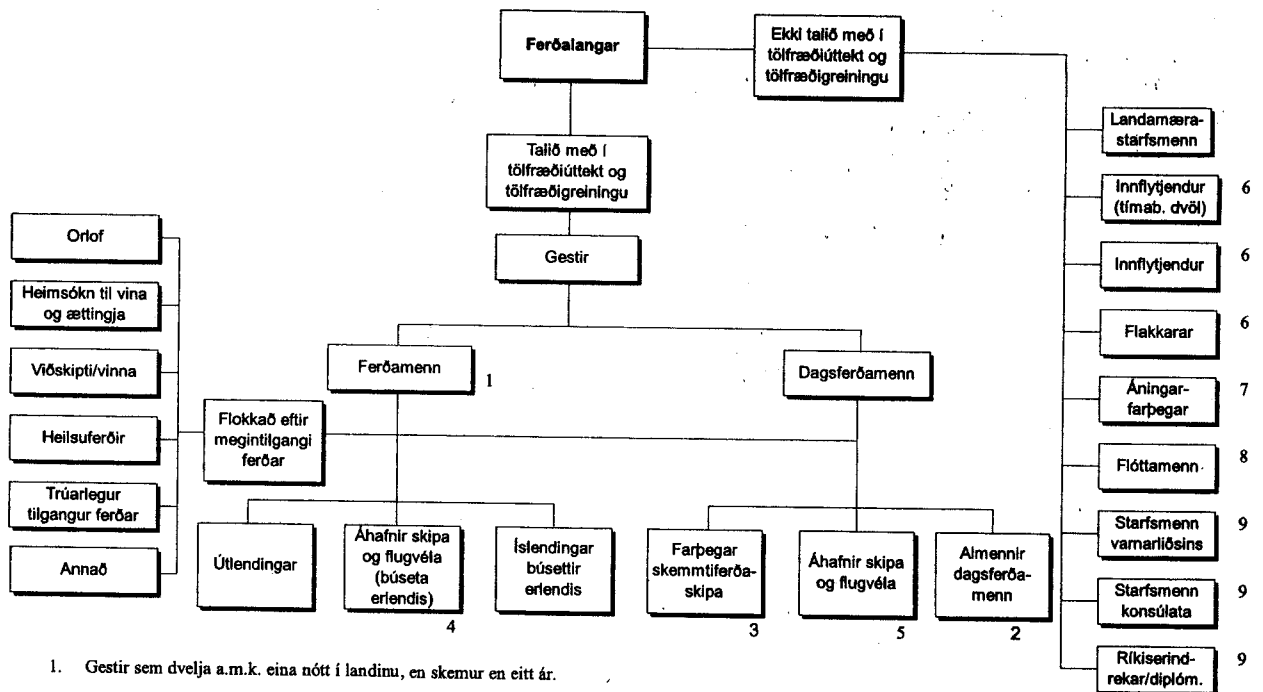
Ísland gegni forystuhlutverki á sviði umhverfisverndar og þess sé gætt að umgengni ferðamanna spilli ekki náttúru landsins.

Við skipulagningu og uppbyggingu svæða verði tekið tillit til þarfa ferðapjónustunnar.

1.3 Hugtök - Skilgreiningar

Nauðsynlegt er að hér á landi séu skilgreiningar á hugtökum ferðapjónustunnar þær sömu og í samkeppnislöndum okkar. Þetta er mikilvægt, sérstaklega með tilliti til þess að sömu mælikvarðar verði notaðir við að meta árangur og að samanburðarhæfni sé tryggð. Lagt er til að flokkun á ferðalöngum í millilandaferðum verði í samræmi við lokatillögur EUROSTAT, en þá flokkun er verið að taka upp víða í Evrópu. Höfð var samvinna við Íslenska málstöð um þýðingar og skilgreiningar bæði á skýringarmyndinni og á orðalista.

Flokkun ferðalanga í millilandaferðum



1. Gestir sem dvelja a.m.k. eina nótt í landinu, en skemur en eitt ár.
2. Gestir sem koma og fara sama daginn. Tilgangur ferðar er orlof, heimsóknir til vina og ættingja, viðskipti/vinna, heilsuæferð, trúarlegar ástæður/pilgrímaferð eða annað tengt ferðamennsku.
3. Gestir sem koma til landsins með skemmtiferðaskipum (skv. skilgreiningu "The International Maritime Organization") og gista um borð í skipunum.
4. Áhafnir erlendra skipa og flugvéla sem gista a.m.k. eina nótt í landinu.
5. Áhafnir erlendra skipa og flugvéla sem hafa dagsviðdvöl í landinu.
6. Skv. skilgreiningu Sameinuðu þjóðanna (Recommendations on Statistics of International).
7. Ferðalangar sem yfirgefa ekki "transitsvæði" hafna eða flugvalla.
8. Skv. skilgreiningu Sameinuðu þjóðanna "High Commissioner for Refugees".
9. Á við um ferðalög frá heimalandi til vinnustaðar og til baka.

Ferðapjónusta

(*Tourism Industry*)

Atvinnugrein sem tekur til allra fyrirtækja og einstaklinga sem vinna störf tengd ferðalögum, s.s. ferðaheildsala, ferðasmásala, ferðaskipuleggjendur, fólksflutningafyrirtæki (að hluta), gististað, leiðsögumenn (sjá nánar mat Þjóðhagsstofnunar á ársverkum í ferðapjónustu).

(ATH: Skv. þessari skilgreiningu myndi starfsemi Flugleiða og annarra flug- og skipafélaga sem halda uppi samgöngum til og frá landinu, ekki að fullu teljast til ferðapjónustu, heldur einnig til **Travel industry**).

Ferðamennska

(*Tourism*)

Athafnir einstaklinga sem ferðast til staða utan hversdagsumhverfis og dvelja þar í nánar skilgreindum tilgangi. Ferðin stendur skemur en í tólf mánuði samfleytt.

Hversdagsumhverfi

(*Usual environment*)

Heimili einstaklings (þar sem hann hefur fasta búsetu), vinnustaður, skólastofnun og aðrir staðir sem hann kemur reglulega á.

Ferðamennska innanlands

(*Domestic tourism*)

Ferðamennska fólks innan búsetulands.

Innferðamennska

(*Inbound tourism*)

Nær yfir ferðir íbúa annarra landa (til Íslands), einnig íslenskra ríkisborgara sem búsettir eru erlendis (sjá búsetuland) og koma til skemmri dvalar en 12 mánaða.

Utanferðamennska

(*Outbound tourism*)

Nær yfir ferðir íbúa (Íslands) til annarra landa, sem standa skemur en 12 mánuði.

Ferðalangur

(*Traveler*)

Einstaklingur á ferðalagi á milli landa eða á milli staða innan búsetulands, óháð tilgangi ferðalagsins. Greint er á milli innanlandsferðalanga og millilandaferðalanga.

Innanlandsferðalangur

Einstaklingur á ferðalagi á milli staða innan búsetulands, óháð tilgangi ferðalagsins.

Millilandaferðalangur

Einstaklingur á ferðalagi á milli tveggja eða fleiri landa, óháð tilgangi ferðalagsins.

Búsetuland

(*Country of residence*)

Land þar sem hlutaðeigandi hefur haldið til (búið) sl. 12 mánuði eða landið þar sem hann hefur búið í styttri tíma en hyggst halda þangað aftur innan 12 mánaða.

Gestur

(*Visitor*)

(Grunnhugtak/eining í tölfræði ferðapjónustunnar)

Einstaklingur á ferðalagi utan hversdagsumhverfis í minna en tólf mánuði samfleytt. Aðaltilgangur ferðarinnar er annar en að stunda launað starf á staðnum sem ferðast er til.

Ferðamaður

(*Tourist*)

Gestur sem dvelur a.m.k. eina nótt á staðnum sem hann kemur á.

Dagsferðamaður

(*Same-day visitor*)

Gestur sem er ekki nætursakir á staðnum sem hann kemur á.

Innanlandsferðamaður

Einstaklingur á ferðalagi innan búsetulands en utan hversdagsumhverfis, í nánar skilgreindum tilgangi.

Ferð (Trip)

Ferðalag sem tekur a.m.k. eina nótt og minna en eitt ár og nær út fyrir hversdagsumhverfi einstaklings.

Dagsferð

(*Excursion, Day Excursion*)

Ferðalag sem tekur í mesta lagi einn heilan dag og nær út fyrir hversdagsumhverfi einstaklings.

Skammferð (Brief holiday)

Ferð sem tekur eina til þrjár nætur.

Langferð (Long holiday)

Ferð sem tekur fjórar nætur eða meira.

Ferðamannastaður*(Tourist attraction)*

Staður (annaðhvort náttúrulegur eða manngerður) sem laðar að sér ferðamenn.

Dvalartími*(Duration of stay)*

Sá tími sem gestir dvelja á staðnum sem þeir heimsækja (án ferðadaga).

Lengd ferðar*(Duration of trip)*

Sá tími sem ferðin tekur að ferðadögum meðtöldum.

Megintilgangur ferðar (sjá skýringarmynd)*(Main purpose of visit)*

Hugtak sem notast við upplýsingaöflun um ferðamennsku. Megintilgangur ferðar er það atriði sem ákvarðar hvaða ferðalög (travel) teljast til ferðamennsku (tourism). Megintilgangur ferðar getur verið orlof, heimsókn til vina og ættingja, viðskipti, vinna, heilsurækt, trúarbragðaiðkun eða annað.

Gistinótt*(Bed night)*

Gisting ferðamanns (svo framarlega sem greitt er fyrir gistinguna). Gisti tveir einstaklingar í sama herbergi teljast það tvær gistinætur.

Ferðaframleiðandi*(Tour Producer)*

Sá sem skipuleggur stuttar eða langar ferðir og selur þær ferðaheildsala/ferðasmásala, oft sem einn hluta alferðar.

Ferðaheildsali*(Tour Operator)*

Sá sem setur saman alferð og býður hana til sölu, hvort heldur beint eða með milligöngu ferðasmásala.

Ferðasmásali*(Travel Agency)*

Sá sem býður til sölu alferð sem ferðaheildsali hefur sett saman.

Hópferð*(Group Travel)*

Ferð þar sem tiltekinn fjöldi einstaklinga ferðast saman í hóp.

Einstaklingsferð*(Individual Travel)*

Ferð einstaklings, oftast á eigin vegum. Skipulagning ferðarinnar getur verið í höndum ferðamannsins sjálfs eða ferðaskrifstofu/ferðaskipuleggjanda/ferðaheildsala.

Erlendur gestur á eigin vegum*(Foreign individual traveller FIT)***Alferð***(Inclusive Tour (IT))*

Ferð sem sett er saman úr a.m.k. tveimur þjónustueiningum, t.d. flugi og gistingu.

Fastar ferðir*(Regular tours)*

Ferðir sem eru skipulagðar af ferðaskrifstofu/ferðaskipuleggjanda/ferðaheildsala og hafa fyrirfram fastákveðnar brottfarir.

Sérferðir*(Special tours/Tailor made tours)*

Ferðir sem eru skipulagðar fyrir ákveðinn hóp, oft "klæðskerasaumaðar." Þær eru í flestum tilfellum aðeins farnar einu sinni, þ.e. þegar hópnum (eða forsvarsmanni hans) hentar.

Hvataferð*(Incentive Tour)*

Oftast sérstök starfsmannaferð meðalstórra og stórra fyrirtækja. Ferðin er allajafna endapunktur á löngu hvataferli, sem á að hvetja starfsmenn viðkomandi fyrirtækis til dáða (oft er söluaukning markmiðið) og þeir starfsmenn sem hafa staðið sig best fá ferð í verðlaun.

Sérsviðsferðir*(Special Interest Tour)*

Ferðir sem hafa að megininntaki sérsvið/sérstök áhugamál, t.d. jarðfræði eða fuglaskoðun.

Háönn*(High Season)*

Sá tími ársins þegar umsvif í ferðþjónustu eru mest á tilteknu svæði.

Jaðartími*(Shoulder season)*

Mánuðirnir á undan og eftir háannatímanum.

Lágönn

(Low season/Off season)

Sá tími ársins þegar umsvif í ferðapjónustu eru í lágmarki.

Tengiferð

(Transfer)

Notað um flutning ferðamanna, oftast til og frá flugvelli.

Viðvalarfarþegi

(Stop over passenger/Lay over passenger)

Farþegi (flugfarþegi eða farþegi skemmtiferðaskips) sem hefur stutta, fyrirfram ákveðna viðdvöl á staðnum.

Misjafnt er hvort viðdvölin er skv. ósk farþegans, eða hvort samgöngur krefjast viðvalarinnar.

Viðvalarfarþegi er gestur, en ýmist dagsferðamaður eða ferðamaður. Farþegar skemmtiferðaskipa eru þó oftast dagsferðamenn, þar sem þeir gista jafnan um borð í skipunum.

Áningarfarþegi

(Transit passenger)

Farþegi sem hefur stutta viðdvöl á staðnum, án þess að fara í gegnum vegabréfaskoðun. Hann telst því ekki til gesta.

Ferðamannaverslun

(Travel shopping)

Innkaup ferðalanga sem hafa búsetu í öðru landi en því sem kaupin fara fram í.

Í allri vinnu nefndarinnar var gengið út frá þessum skilgreiningum. Til þess að fylgja þessu starfi nefndarinnar eftir hefur nú verið sett á stofn iðorðanefnd ferðapjónustunnar.

2. HELSTU NIÐURSTÖÐUR

2.1 Samantekt stefnumótunar

Ferðapjónusta verði áfram ein af undirstöðuatvinnugreinum þjóðarinnar og verði þróuð til frekari arðsemi og atvinnusköpunar.

Aðskilnaður stjórnarsýslu og hagsmunagæslu verði tryggður.

Bæta skal samkeppnisstöðu íslenskrar ferðapjónustu þannig að gæði hennar verði meiri en í helstu samkeppnislöndum okkar. Þær vörur og sú þjónusta sem atvinnugreinin lætur í té fullnægi skilgreindum gæðakröfum og væntingum viðskiptavina.

Á Íslandi verði boðið upp á menntun í ferðapjónustu á háskólastigi. Menntun og starfsþjálfun í ferðapjónustu verði einnig í boði á öðrum skólastigum. Rannsóknastarfsemi á sviði ferðamála verði eflað þannig að hún verði í fullu samræmi við þarfir atvinnugreinarinnar og styðji við stefnumótun, markaðsstarf, vörubrúun og gæðaeftirlit í atvinnugreininni.

Markaðssókn og kynningarstarfsemi verði aukin, jafnframt því að efla skilvirkni markaðsstarfsins og að auka arðsemi í ferðapjónustu.

Efla skal tengsl við brottflutta Íslendinga og afkomendur þeirra, m.a. Vestur-Íslendinga, með það fyrir augum að vekja áhuga þeirra á að koma til Íslands.

Saga, menning og mannlíf Íslendinga í fortíð og nútíð verði veigamikill þáttur í ferðapjónustu. Leggja skal áherslu á hið sérstaka og frábrugðna í menningarsögu Íslendinga, sem er samofin landi og náttúru. Ávallt verði gerðar miklar kröfur um faglega þekkingu þeirra sem þessa þjónustu veita.

Ferðapjónustunni, sem einni af undirstöðuatvinnugreinum þjóðarinnar, verði búið samþæfilegt rekstrarumhverfi og í samkeppnislöndum til að auka framleiðni og arðsemi atvinnugreinarinnar í heild.

Rannsóknarstarfsemi um rekstur og afkomu ferðapjónustufyrirtækja verði eflað og hagtölur gerðar aðgengilegar m.a. lánastofnunum og fjárfestum.

Stefna ber að því að gistirými á Íslandi sé samkeppnishæft og að þjónustan verði í samræmi við mismunandi þarfir viðskiptavina.

Afþreying búi við lög og reglur líkt og gerist með aðra atvinnustarfsemi. Þess verði gætt að uppbygging afþreyingar sé í fullri sátt við náttúru Íslands og gangi ekki á umhverfisarf komandi kynslóða.

Með hestaferðum sé boðið upp á sérstæða, skemmtilega og fróðlega afþreyingu sem sameinar útivist, góð kynni af íslenska hestinum og náttúru landsins, um leið og þær skapa atvinnu og tekjur.

Hlutur funda- og ráðstefnuferðamennsku og hvataferðamennsku verði aukinn utan háannar á Íslandi. Einnig er stefnt að því að þessir ferðamenn heimsæki Ísland aftur.

Stefnt skal að því að auka ferðamennsku í tengslum við heilsubót og heilbrigði, þar sem lögð verður áhersla á þá þætti þar sem Ísland hefur sérstöðu, einnig að hefja markaðssetningu á almennri heilbrigðisþjónustu.

Stefna ber að því að nýta séreinkenni náttúru Íslands og sérþekkingu Íslendinga á ýmsum sviðum í ferðapjónustu og auka samvinnu á milli ferðapjónustu og vísindamanna.

Ferðamenn geti sem víðast fengið nauðsynlegar upplýsingar í aðgengilegu formi og ferðalög verði gerð öruggari með notkun nýjustu upplýsingatækni.

Stefna ber að því að auka ferðamannaverslun og líta ber á hana sem mikilvægan hluta af ferðapjónustu.

Unnt verði að flytja að og frá landinu þá ferðamenn sem skoða vilja og heimsækja landið, á hagkvæmastan og arðbæran hátt. Þetta gildir jafnt um flutninga að og frá landinu, sem og á milli staða innanlands. Frjálsræði í flutningum ríki eftir því sem kostur er. Keflavíkurflugvöllur gegni áfram hlutverki sínu sem aðal millilandaflugvöllur landsins og Reykjavíkurflugvöllur verði miðstöð innanlandsflugs.

Stefnt skal að því að Ísland gegni forystuhlutverki á sviði umhverfisverndar og ferðapjónusta í anda sjálfbærrar þróunar verði eflað, þannig að hér á landi verði rekin ferðamennska í sátt við land og þjóð. Tryggður verði frjáls aðgangur ferðamanna að öllu landinu en þess jafnframt gætt að rekstur og uppbygging á ferðamannastöðum spilli ekki náttúru landsins og umhverfi og að ferðamenn dreifist um landið til að minnka álag á einstaka staði.

Framtíðaruppbygging og skipulag staða og svæða taki mið af þörfum ferðapjónustu.

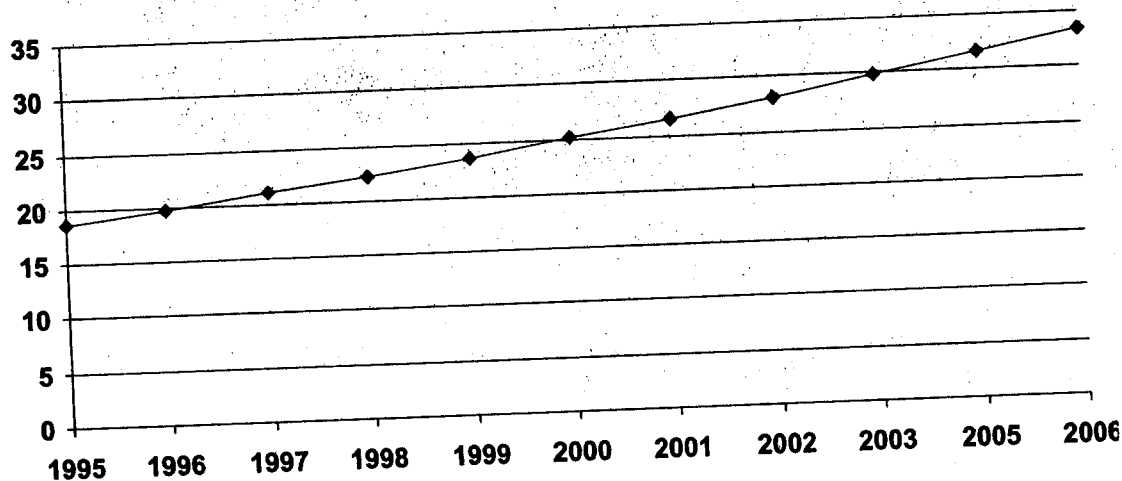
2.2 Töluleg markmið

Með því að fylgja framangreindri meginstefnu er talið að ná megi eftirtöldum tölulegum markmiðum í ferðapjónustu á Íslandi árin 1996-2005:

TEKJUR AF FERÐAÞJÓNUSTU

Gjaldeyrstekjur þjóðarinnar af ferðapjónustu aukist að meðaltali um 6% á ári og verði um 38 milljarðar árið 2005. (18,7 milljarðar 1995)

Hlutdeild ferðapjónustu í heildargjaldeyrstekjum er áætluð 16% á árinu 2005 í stað 10-11% árið 1994. Gjaldeyrstekjur af ferðapjónustu aukast töluvert meira en tekjur af útflutningi vöru og þjónustu í heild.



1. mynd: Framreiknaðar gjaldeyrstekjur 1995-2005 miðað við 6% árlega meðaltalsaukningu og 2% árlega verðbólgu (Milljarðar króna).

ÁRSVERK Í FERÐAÞJÓNUSTU

Ársverk í ferðapjónustu verði um 7.000 árið 2005.

Ársverk í ferðapjónustu 1994 voru u.þ.b. 3% (u.þ.b. 4.000 störf) af heilsárs störfum á Íslandi. Stefnt er að því að árið 2005 hafi hlutur ferðapjónustu í heildargjaldeyrstekjum af útfluttri vöru og þjónustu aukist úr 11% í 16%. Nú skila 3% vinnuaflsins um 11% gjaldeyrstekna auk þess að þjóna innlendum markaði og ferðalögum til útlanda.

Væri núverandi vinnuafli í ferðapjónustu fullnýtt mætti gera ráð fyrir að rúmlega 4% vinnuaflsins sinnti ferðapjónustu árið 2005. En þegar tekið hefur verið tillit til núverandi nýtingar vinnuafls, aukinnar framleiðni og fleiri þátta þá er áætlað að ferðapjónustan þurfi 3,7% vinnuaflsins árið 2005 í stað 3%. Gangi það eftir yrðu ársverk í ferðapjónustu árið 2005 rúmlega 7.000 eða um 3.000 fleiri en nú.

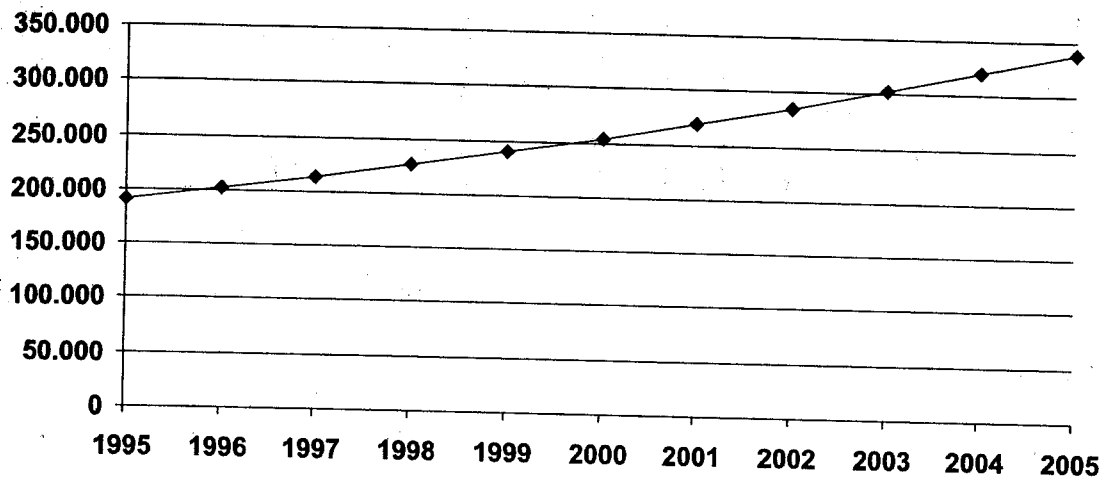
Gert er ráð fyrir að hlutur hótela og veitingastaða í heildarársverkum ferðaþjónustunnar verði áfram um 40% og um 30% tengist samgöngum á landi og í lofti, en mjög skiptar skoðanir eru um það hver þessi hlutföll eru og er nauðsynlegt að kanna það.

FJÖLGUN GESTA TIL ÍSLANDS

Árleg meðaltalsfjöldun gesta til Íslands verði um 6% á árunum 1996-2005.

Alþjóðaferðamálaráðið (WTO) spáir um 2,6% árlegri meðaltalsfjöldun ferðamanna í heiminum fram til ársins 2010. Reiknað er með að fjöldi ferðamanna til Norður-Evrópu verði hlutfallslega meiri. Árleg meðaltalsaukning á fjölda gesta til Íslands sl. áratug hefur verið um 7%.

Nái þetta markmið fram að ganga munu u.þ.b. 340.000 gestir heimsækja Ísland árið 2005. (190.000 árið 1995)

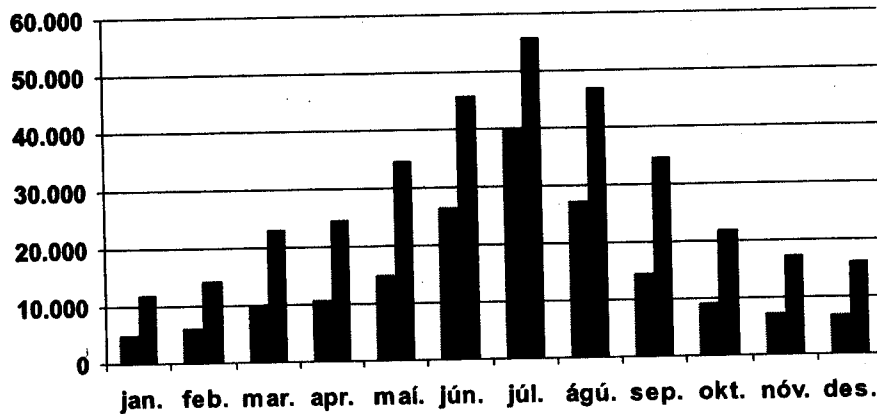


2. mynd: Framreikningur á fjölda gesta til Íslands miðað við 6% árlega meðaltalsaukningu.

JÖFNUN Í DREIFINGU FERÐAMANNA EFTIR ÁRSTÍÐUM

Aukin áhersla verði lögð á fjölgun ferðamanna utan háannar og stefnt að jöfnun í komu ferðamanna eftir árstíðum með skipulögðum markaðsaðgerðum.

Stefnt er að eftirfarandi fjölgun gesta eftir mánuðum:
3% í júlímánuði, 5% í júní og ágúst og 8% aðra mánuði ársins

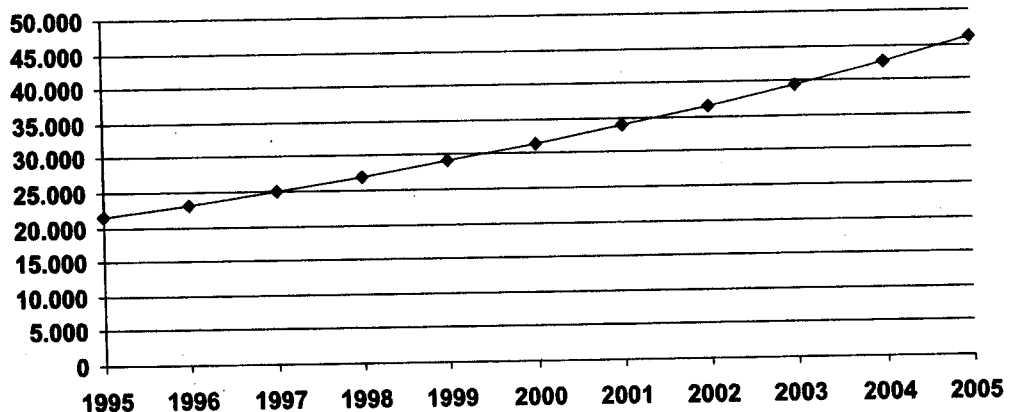


3. mynd: Dreifing gesta á mánuði ársins 1994 og 2005 miðað við ofangreint markmið.

SKEMMTIFERÐASKIP

Dagsferðamönnum með skemmtiferðaskipum til Íslands fjölgi árlega um 8% að meðaltali á árunum 1996-2005.

Nái markmiðið fram að ganga munu dagsferðamenn með skemmtiferðaskipum verða u.þ.b. 46.000 árið 2005. (21.000 árið 1995)



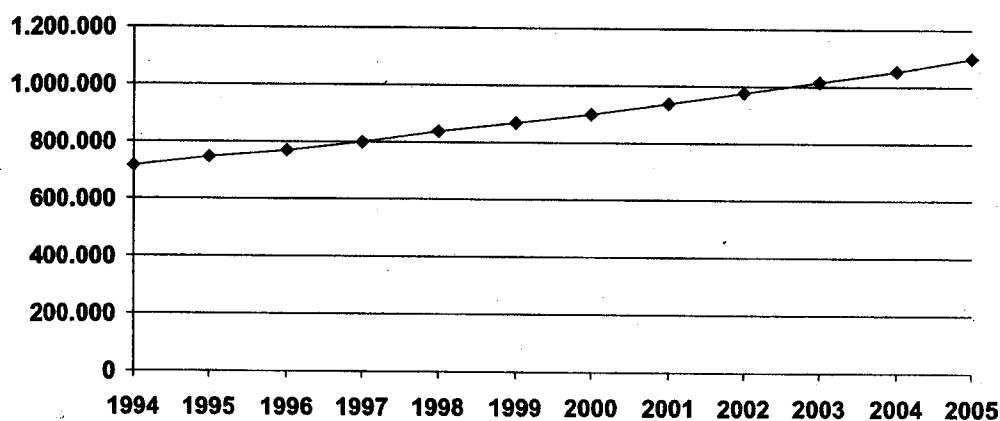
4. mynd: Framreikningur á fjölda dagsferðamanna með skemmtiferðaskipum til Íslands miðað við 8% árlega meðaltalsaukningu.

GISTINÆTUR GESTA Á ÍSLANDI

Gistinóttum gesta á Íslandi fjölgi árlega um 4% að meðaltali á árunum 1996-2005.

Miðað við vísbendingar um breytingar á ferðamynstri í heiminum er líklegt að gistinóttum muni ekki fjölga til jafns við gesti.

Nái þetta markmið fram að ganga mun heildarfjöldi gistinátta gesta á hótelum og gistihúsum verða um 1.100 þús. árið 2005. Tekið er mið af gistiskýrslum Hagstofunnar en samkvæmt þeim voru gistinætur rúmlega 700 þús. árið 1994.

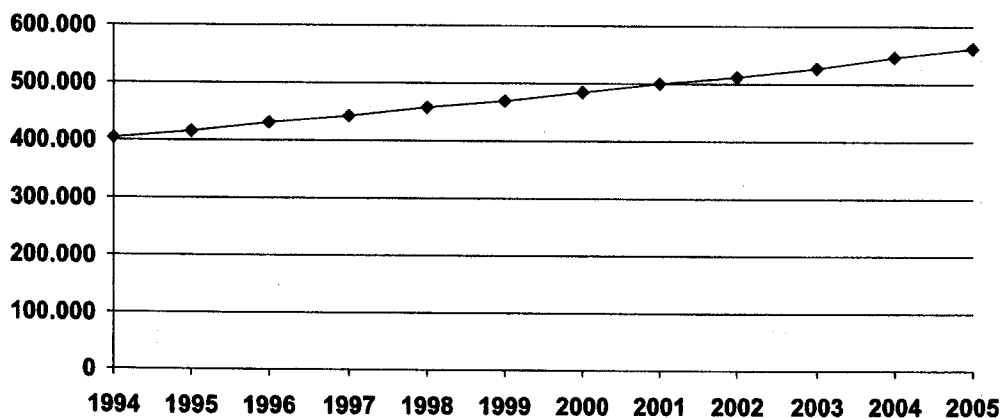


5. mynd: Framreikningur á fjölda gistinátta gesta á hótelum og gistihúsum á Íslandi miðað við 4% árlega meðaltalsaukningu. Byggt er á gistiskýrslum Hagstofunnar.

GISTINÆTUR INNANLANDSFERÐAMANNA

Gistinóttum innanlandsferðamanna fjölgi árlega um 3% að meðaltali á árunum 1996-2005.

Ef þetta markmið næst verða gistinætur innanlandsferðamanna á hótelum og gistihúsum um 560 þús. talsins árið 2005, en voru um 400 þús. árið 1994.



6. mynd: Framreikningur á fjölda gistinátta á hótelum og gistihúsum innanlandsferðamanna á Íslandi miðað við 3% árlega meðaltalsaukningu. Byggt er á gistiskýrslum Hagstofunnar.

Hlutfall gistinátta á milli höfuðborgarsvæðisins og landsbyggðarinnar verði 70/30 árið 2005. (85/15 árið 1994)

3. STJÓRNUN OG SKIPULAG

3.1 Stjórnsýsla ferðapjónustu

Stýrnefndin fjallaði í störfum sínum nokkuð um núverandi stjórnun og skipulag ferðamála. Lög þau sem í gildi eru um skipulag ferðamála eru upphaflega frá árinu 1964. Nokkrum sinnum hafa verið gerðar á þeim breytingar, síðast árið 1994. Á vegum Ferðamálaráðs var sett á stofn nefnd í ársbyrjun 1995 sem skila á tillögum um nauðsynlegar breytingar á lögum og reglugerðum um ferðapjónustu. Þeirri vinnu er enn ekki lokið. Mikilvægt er að tillögur hennar liggi fyrir sem fyrst svo þær ásamt meðfylgjandi tillögum að stefnumótun nýtist við nauðsynlega endurskoðun lagarammans.

Lagt er til, að í framhaldi af samþykkt stefnumótunar í ferðapjónustu, láti samgönguráðherra semja tillögur um nauðsynlegar breytingar á núgildandi lögum og reglugerðum sem snerta ferðapjónustu.

Tilgangur þeirra breytinga verði einföldun á framkvæmd stjórnsýslunnar í málefnum ferðapjónustunnar, þannig að lög og reglugerðir greiði fyrir því að stjórnvöld og atvinnugreinin nái fram þeim markmiðum sem ákveðin verða. Þá verði öll framkvæmd og skilvirkni stjórnsýslunnar færð til samræmis við það sem best gerist.

Tryggja þarf meiri aðskilnað stjórnsýslu og hagsmunagæslu en núgildandi lög gera ráð fyrir. Einnig þarf að skilgreina betur hlutverk stofnana ríkisins í stjórnsýslunni, hvað varðar málefni sem snerta ferðapjónustu.

3.2 Gæðastjórnun í ferðapjónustu

3.2.1 Stefnumótun

Stefna ber að því bæta samkeppnisstöðu íslenskrar ferðapjónustu með því að gæði veittrar þjónustu séu meiri en í helstu samkeppnislöndum okkar. Þær vörur og sú þjónusta sem atvinnugreinin lætur í té fullnægi skilgreindum gæðakröfum og væntingum viðskiptavina.

3.2.2 Markmið og leiðir

Stuðlað verði að aukinni gæðavitund og faglegrri færni starfsfólks í ferðapjónustu. Komið verði á fót gæðahvetjandi kerfi, t.d. námskeiðum sem lyki með ákveðinni viðurkönningu, í þeim tilgangi að auka gæða- og þjónustuvitund starfsfólks og bæta samkeppnishæfni fyrirtækjanna.

Hvatt er til að einstakar greinar ferðapjónustunnar skilgreini þá staðla sem vinna skal eftir.

Komið verði á skilgreindri gæðaflokkun þeirrar þjónustu sem ferðamönnum stendur til boða.

Skipaður verði vinnuhópur til að koma á og innleiða flokkunarkerfi sem nái til helstu þátta ferðaþjónustunnar.

Yfirvöld ferðamála og einstök fyrirtæki stjórni starfsemi sinni með þeim hætti að þau standi við samninga og loforð um veitta þjónustu.

Reglubundnar úttektir verði gerðar á því hvernig innlendir og erlendir aðilar sem stunda ferðaþjónustu standist þær kröfur sem fram eru settar í skilgreindri flokkun.

Reglubundnar kannanir verði gerðar á viðhorfum innlendra og erlendra ferðamanna til þess að kanna að hve miklu leyti tekist hefur að koma til móts við væntingar þeirra og kröfur.

Fyrirtæki í ferðaþjónustu eru hvött til að byggja upp gæðakerfi sem taki mið af ISO stöðlum.

Lögð verði áhersla á að sú afþreyingarþjónusta sem í boði er á Íslandi, standist ströngustu kröfur um gæði og öryggi.

Stuðlað verði að öryggi ferðamanna á Íslandi með nauðsynlegum forvörnum og úrbótum.

Skilgreina skal ábyrgð ferðaþjónustuaðila og ferðamannsins sjálfs á öryggismálum.

Stjórnvöld kanni reglur um öryggismál í samkeppnislöndum okkar og lagasetningar í þessu samhengi á mikilvægustu mörkuðum okkar.

4. Menntun og rannsóknir í ferðapjónustu

4.1.1 Stefnumótun

Á Íslandi verði boðið upp á menntun í ferðapjónustu á háskólastigi, og menntun og starfsþjálfun í ferðapjónustu verði einnig í boði á öðrum skólastigum. Rannsóknastarfsemi á sviði ferðamála verði eflað þannig að hún verði í fullu samræmi við þarfir atvinnugreinarinnar og styðji við stefnumótun, markaðsstarf, vörubrúun og gæðaeftirlit í atvinnugreininni.

4.1.2 Markmið og leiðir

Menntun á háskólastigi

Í boði verði menntun á háskólastigi, sem tekur tillit til þarfa atvinnugreinarinnar.

Komið verði á fót námi í ferðapjónustu innan rekstrarfræðideilda háskóla, eða annarra deilda þar sem námsframboð nýtist ferðapjónustunni.

Kanna skal möguleika á menntun leiðsögumanna á háskólastigi, annars vegar ósérhæft nám leiðsögumanna og hins vegar nám þar sem sérfræðingar á ýmsum sviðum gætu bætt við sig leiðsögunámi.

Hvatt er til að núverandi námskerfi á háskólastigi taki mið af þörfum ferðapjónustunnar í námsframboði sínu, eftir því sem framast er unnt. Jafnframt er hvatt til þess að Íslendingar sækja áfram háskólanám í ferðamálafræðum erlendis.

Menntun á framhaldsskólastigi

Auka og efla skal nám á sviði ferðapjónustu á framhaldsskólastigi með því að nýta vel áfangakerfi framhaldsskólanna. Tryggt sé að námið þjóni þörfum atvinnugreinarinnar með sem bestum hætti og veiti einstaklingum menntun til þess að átaka að sér störf í greininni.

Námið verði gert aðgengilegt sem flestum, m.a. með því að nýta nútíma samskiptatækni. Við yfirstjórn starfsnáms í framhaldsskólum verði tryggt að gætt verði sjónarmiða ferðapjónustunnar og komið til móts við menntunarþarfir atvinnugreinarinnar. Einnig verði kannað hvort koma eigi á fót sérstöku starfsgreinaráði ferðapjónustunnar.

Í námi á framhaldsskólastigi verði lögð áhersla á að það veiti aðgang að frekara námi þ.m.t. háskólanámi.

Ljúka skal sem fyrst úttekt Fræðsluráðs ferðapjónustunnar á námi í ferðapjónustu og skyldum greinum.

Áfram verði unnið að þarfagreiningu fyrir menntun í ferðapjónustu á framhaldsskólastigi og settur verði á fót starfshópur er vinni að því að skilgreina og hanna nám á sviði ferðapjónustu er nýti kosti áfangakerfis framhaldsskólanna til hins ítrasta.

Gerð verði tilraun með fjarkennslu framhaldsskólanámsefnis á sviði ferðafræði og skyldra greina.

Gerð verði tilraun með kennslu styttri námskeiða á sviði ferðapjónustu með fjarkennslu.

4.1.3 Rannsóknir í ferðþjónustu

Lögð verði áhersla á að byggja upp traustan grunn upplýsinga um stöðu og þróun ferðþjónustunnar.

Komið verði upp gagnamiðstöð er safni skipulega öllum mikilvægum grunnupplýsingum um ferðþjónustuna.

Gagnamiðstöðin leiti eftir samstarfi við fyrirtæki í ferðþjónustu, sem nýta upplýsingar og rannsóknir við stefnumótun í rekstri sínum, um aðgang að upplýsingum og rannsóknum.

Gagnamiðstöðin leiti fanga innanlands og erlendis um upplýsingar, rannsóknir og þróunarstarf í ferðþjónustu.

Lögð verði áhersla á söfnun og úrvinnslu upplýsinga um slys og óhöpp sem henda og tengja má aðbúnaði og aðstöðu sem í boði eru.

Gagnamiðstöðin nýti bestu fáanlegu miðlunartæki til að miðla upplýsingum til rannsóknaraðila og fyrirtækja.

Stuðlað verði að því að rannsóknir á sviði ferðþjónustu verði eflar.

Stuðlað verði að sérhæfðum rannsóknum á sviði ferðþjónustu. Stofnað verði til rannsóknarstarfsemi á háskólastigi á sviði ferðþjónustu.

Leitað verði leiða til þess að virkja sem best þau fræðisvið á háskólastigi sem veitt geta innsýn í menningararf þjóðarinnar með það fyrir augum að gera menningarverðmæti þjóðarinnar aðgengileg fyrir ferðþjónustuna.

Leitað verði leiða til að virkja rannsóknastofnanir betur í þágu ferðþjónustunnar. Kannað verði sérstaklega á hvern hátt hægt er að nýta og efla þær grunnrannsóknir, sem stundaðar eru á vegum stofnana Háskóla Íslands og Rannsóknaráðs, í þágu ferðþjónustunnar.

Ferðamálaráði verði gert kleift að verja árlega nokkrum fjármunum til rannsókna, til samstarfsverkefna um rannsóknir og til að ýta undir þátttöku fyrirtækja og rannsóknastofnana í hagnýtum rannsókna- og þróunarverkefnum á sviði ferðamála.

5. Markaðsmál

5.1 Markaðssókn og kynning

5.1.1 Stefnumótun

Stefnt skal að aukinni markaðssókn og kynningarstarfsemi, jafnframt því að efla skilvirkni markaðsstarfsins og að auka arðsemi í ferðapjónustu.

5.1.2 Markmið og leiðir

Kynning á heimamarkaði verði aukin, staðan á þremur stærstu erlendu mörkuðunum styrkt (V-Evrópa, Norðurlönd, N-Ameríka), sókn aukin í Austurlöndum fjær og hafin sókn á nýjum mörkuðum A-Evrópu.

Stjórnvöld, sem hagsmunaaðili í ferðapjónustu, taki þátt í markaðsstarfi og landkynningu heima og erlendis.

Stjórnvöld láti semja aðgerðaáætlun til næstu tíu ára í markaðsstarfi ferðapjónustu, í samvinnu við aðra hagsmunaaðila.

Í aðgerðaáætluninni, sem taki mið af þeim markmiðum sem sett eru fram í þessari stefnumótun, verði hlutverk stjórnvalda og annarra hagsmunaaðila í markaðsstarfinu skilgreint.

Landkynningarskrifstofur verði opnaðar á næstu fimm árum í Bretlandi, Frakklandi og Skandinavíu.

Ferðamálafulltrúar starfi við sendiráð Íslands erlendis þar sem ekki starfa sérstakar landkynningarskrifstofur.

Að jafna dreifingu ferðamanna á landinu, í tíma og staðsetningu

Bæta þarf nýtingu með því að stuðla að hagkvæmari dreifingu ferðamanna um landið eftir árstímum, og vikudögum.

Stuðla skal að því að tekið verði upp vetrarorlof í íslenska skólakerfinu með samþjöppun núverandi frídaga.

Í markaðsstarfi hins opinbera skal leggja áherslu á markaðssetningu Íslands utan háannar. Jafnframt skal halda uppi öflugum markaðsstarfi fyrir háönn.

Markaðsstarfi hins opinbera skal í auknum mæli beina að **skilgreindum** markhópum og leggja aukna áherslu á arðsemi.

Auka samvinnu hagsmunaaðila og stjórnvalda í markaðs- og kynningarmálum

Koma á samstarfi hagsmunaaðila um viðtæka árlega kynningu í fjölmiðlum, skólum og á heimilum landsins í þeim tilgangi að auka áhuga á ferðalögum um Ísland.

Stjórnvöld beiti sér fyrir auknu samstarfi við núverandi og nýja söluaðila Íslandsferða. Fylgjast þarf náið með og nýta tækifæri sem skapast með nýrri upplýsingatækni.

5.2 Brottluttir Íslendingar og afkomendur þeirra

5.2.1 Stefnumótun

Stefnt er að auknum tengslum við brottflutta Íslendinga og afkomendur þeirra, m.a. Vestur-Íslendinga, með það fyrir augum að vekja áhuga þeirra á að koma til Íslands.

5.2.2 Markmið og leiðir

Fjölga heimsóknum Íslendinga og fólks af íslenskum uppruna sem búsett er erlendis.

Hvatt er til að þjóðræknisfélög efla samskipti Íslands og viðkomandi landa.

Aukin samvinna verði höfð við Íslendingafélög erlendis.

Stjórnvöld beiti sér fyrir skráningu fólks af íslenskum uppruna í Vesturheimi.

Stjórnvöld nýti kynningarmöguleika sem skapast með þátttöku í samstarfsverkefni ellefu Evrópuþjóða, „Routes to the Roots“.

Í boði verði afþreying og önnur þjónusta sem höfðar til brottfluttra Íslendinga og afkomenda þeirra.

Hvatt er til að sett verði á stofn afþreying og þjónusta (s.s. sérútbúin söfn og ættfræðipjónusta) við hæfi brottfluttra Íslendinga og afkomenda þeirra, í líkingu við það sem gert hefur verið í mörgum Evrópulöndum.

5.3 Saga og menning í ferðapjónustu

5.3.1 Stefnumótun

Stefna skal að því að saga, menning og mannlíf Íslendinga í fortíð og nútíð verði veigamikill þáttur í ferðapjónustu. Leggja skal áherslu á hið sérstaka og frábrugðna í menningarsögu Íslendinga, sem er samofin landi og náttúru. Ávallt verði gerðar miklar kröfur um faglega þekkingu þeirra sem þessa þjónustu veita.

5.3.2 Markmið

Hið sérstaka í menningarsögu Íslendinga verði ofið inn í framboð ferðapjónustu og mannlíf í fortíð og nútíð verði gert sýnilegt og aðgengilegt ferðamönnum.

Hvatt er til útgáfu á ritum á erlendum tungum um íslenska tungu, menningu og sögu.

Yfirvöld ferðamála stuðli að því að tekið verði saman ítarlegt kynningarefni úr frumheimildum um íslenska fornmenningu.

Hvatt er til að íslensk söfn verði gerð nútímalegri, áhugaverðari og aðgengilegri fyrir ferðamenn.

Sérstaklega verði lögð áhersla á merkingu muna á erlendum tungum, aðstöðu fyrir safngesti og fagmannlega leiðsögn um söfn.

Í markaðsstarfi hins opinbera skal skipulega unnið að því að kynna Leif Eiríksson sem Íslending, sérstaklega í Ameríku.

Íslenskt mannlíf og atvinnulíf verði kynnt fyrir ferðamönnum

Hvatt er til að nútímalistir og menning verði nýtt í markaðsstarfi erlendis.

Hvatt er til samstarfs ferðapjónustu við aðrar atvinnugreinar til að kynna atvinnuvegi nútímans fyrir ferðamönnum.

Aðgengi sögustaða verði bætt til samræmis við ímynd okkar sem sögu- og menningarþjóðar

Yfirvöld ferðamála skulu beita sér fyrir því að þjónusta við ferðamenn á Þingvöllum verði veitt allt árið.

Að samgönguráðuneytið haldi áfram vinnu við uppsetningu söguskilta.

Kynning á sögu og menningu Íslendinga verði ávallt metnaðarfull, fræðileg og faglega fram sett.

Menntun leiðsögumanna taki mið af ofangreindum markmiðum.

6. Rekstrarumhverfi og aðstaða

6.1 Rekstrarumhverfi og afkoma

6.1.1 Stefnumótun

Ferðþjónustunni, sem einni af undirstöðuatvinnugreinum þjóðarinnar, verði búið sambærilegt rekstrarumhverfi og í samkeppnislöndum til að auka framleiðni og arðsemi atvinnugreinarinnar í heild.

Stefna ber að rannsóknarstarfsemi um rekstur og afkomu ferðþjónustufyrirtækja og hagtölur verði gerðar aðgengilegar m.a. lánastofnunum og fjárfestum.

6.1.2 Markmið og leiðir

Auka nýtingu fjárfestinga í ferðþjónustu

Kannaður verði möguleiki á frekari samnýtingu ríkis og einkafyrirtækja á fjárfestingum, s.s. húsakosti og bifreiðum. Í þeim tilgangi verði m.a. gerð úttekt á heimavistarskólum í landinu með tilliti til þess að þar sé rekin gistiaðstaða í skólafríum.

Markaðsstarf beinist að því að auka nýtingu fjárfestinga á jaðartímum og yfir vetrartímann. Opinberir aðilar stuðli að bættri nýtingu fjárfestinga í ferðþjónustu, ekki síst á jaðartímum og á lágönn, með því að draga úr eigin umsvifum, svo fremi sem þau eru í samkeppni við ferðþjónustufyrirtæki og beini viðskiptum sínum til einkaaðila.

Kannað verði í hve miklum mæli ferðamennska í tengslum við heilbrigðisþjónustu geti haft jákvæð áhrif á nýtingu fjárfestinga í ferðþjónustu.

Rýmkaðar verði heimildir til framboðs vöru og þjónustu

Heimildir til afgreiðslutíma ferðþjónustufyrirtækja (veitingahúsa) á frí- og helgidögum verði rýmkaðar til að koma til móts við þarfir ferðamanna.

Heimiluð verði sala áfengra drykkja um borð í ferjum og flugvélum innanlands.

Ferli umsókna um rekstrarleyfi ferðþjónustufyrirtækja verði einfaldað.

Fyrirtæki í ferðþjónustu séu samkeppnishæf á alþjóðamarkaði

Gerð verði úttekt á samkeppnisstöðu íslenskrar ferðþjónustu.

Könnuð verði aðlögunarhæfni og markaðshegðun ferðþjónustufyrirtækja, m.a. með það fyrir augum að lækka verð á vörum og þjónustu.

Ferðþjónustufyrirtæki búi við heilbrigð samkeppnisskilyrði innanlands

Komið verði á virku eftirliti með skattskilum. Tekið verði sérstaklega á gjaldþrotum sömu aðila og kennitölubreytingum.

Gengið verði eftir því að hlutafélög skili ársreikningum til hlutafélagaskrár og hlutafjárloforð verði efnd, t.d. með bankaábyrgðum.

Öll mismunun í skattlagningu fyrirtækja, sem selja sömu vöru eða þjónustu, verði aflögð.

Lækka skal jaðarskatta og almennt draga úr tekjutengingum svo fólk fái starfa í ferðþjónustu, utan svarta markaðarins.

Gerð verði úttekt á þjónustu hins opinbera við atvinnugreinina.

Að íslensk vinnulöggjöf skapi viðunandi rekstraröryggi

Stjórnvöld sjái til þess að íslensk vinnulöggjöf skapi nauðsynlegt rekstraröryggi í íslensku atvinnulífi.

6.2 Gististaðir

HÓTEL, GISTIHÚS, BÆNDAGISTING

6.2.1 Stefnumótun

Stefna ber að því að gistirými á Íslandi sé samkeppnishæft og að þjónustan verði í samræmi við mismunandi þarfir viðskiptavina.

6.2.2 Markmið og leiðir

Gistirými á Íslandi standist kröfur viðskiptavina og samanburð við samkeppnislönd okkar.

Nefnd á vegum samgönguráðuneytis kanni sérstaklega samkeppnisaðstöðu Íslands hvað varðar gistiframboð.

Núverandi flokkunarkerfi gististaða verði endurskoðað, til að ná fram skýrari flokkun á þjónustustigi þeirra.

Komið verði á fót samstarfshópi stjórnvalda og hagsmunaaðila til að endurskoða núgildandi flokkunarkerfi gististaða. Nefndin skal skila niðurstöðum fyrir árslok 1997.

Stuðla skal að því að gistirými sé fjölbreytt, til að fullnægja þörfum hinna mismunandi markhópa.

Með hjálp markaðskannana skal skilgreina þarfir viðskiptavina varðandi líklega eftirspurn eftir mismunandi stærðar- og gæðaflokkum gististaða.

Í samræmi við hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar og markmið um gegnheila ímynd Íslands sem náttúruparadísar skal stefnt að því að sem flestir gististaðir hafi umhverfisvernd að leiðarljósi og geri þá stefnu sýnilega gestum sínum.

Hvatt er til þess að sem flestir gististaðir taki upp umhverfisvæna rekstrarhætti.

Í samvinnu við atvinnugreinina skal kynna fyrir rekstraraðilum gististaða hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar og möguleika umhverfisvæns rekstrar gististaða.

Hafa skal aðgengilegar upplýsingar um rekstur og afkomu gististaða á Íslandi, eftir því sem framast er unnt, til að forðast fjárfestingar byggðar á vanþekkingu og upplýsingaskorti.

Komið skal á skipulegri söfnun upplýsinga, í samráði við aðila sem safna hliðstæðum

upplýsingum fyrir aðra þjónustustarfsemi, um rekstur og afkomu ferðaþjónustufyrirtækja og þær gerðar aðgengilegar m.a. lánastofnunum og fjárfestum.

Stuðla skal að því að nýting þess gistirýmis sem fyrir er verði aukin til þess að auka arðsemi gististaðanna. Hvatt er til að fjárfestingum sé beint í **endurbætur** til þess að ná settum gæðamarkmiðum.

Stuðla skal að aukinni markaðsþekkingu stjórnenda gististaða og að aukinni almennri menntun og þekkingu starfsfólks á gististöðum til að tryggja þjónustuvitund þess.

Ferðamálaráð skal í samvinnu við Fræðsluráð ferðaþjónustunnar meta þörf fyrir menntun starfsfólks hjá íslenskum gististöðum. Í framhaldi af því skulu stjórnvöld í samvinnu við atvinnugreinina standa fyrir námskeiðum fyrir starfsfólk gistihúsa, sem hefur það að markmiði að auka þekkingu þess á markaðinum og mikilvægi góðrar þjónustu bæði við endursöluaðila og neytendur. Þátttaka á námskeiðum þessum skulu færa viðkomandi fyrirtækjum ákveðnar viðurkenningar.

emi

urðar

n á

di

di

eftir

d
fis-

sjálf-

því
ga-

7. Þjónustuframboð

7.1 Afþreying fyrir ferðamenn

7.1.1 Stefnumótun

Stefna skal að því að afþreying búi við lög og reglur líkt og gerist með aðra atvinnustarfsemi og þess verði gætt að uppbygging afþreyingar gerist í fullri sátt við náttúru Íslands, og gangi ekki á umhverfisarf komandi kynslóða.

7.1.2 Markmið og leiðir

Að tryggja gæði og öryggi í afþreyingu

Kannað verði hvort nota eigi staðla Evrópusambandsins til að auðvelda samanburð. Samgönguráðuneytið og Ferðamálaráð, í samvinnu við hagsmunaaðila, standi að sérstöku verkefni til undirbúnings að breytingum leyfisveitinga vegna afþreyingar. Skilgreindar verði helstu hæfniskröfur vegna þeirra er starfa við eða reka atvinnustarfsemi þar sem boðið er upp á afþreyingu. Tekið verði meðal annars til ástands tækja og búnaðar, öryggismála, trygginga, fjárhagsstöðu og persónulegrar hæfni. Niðurstöður verkefnisins verði jafnframt nýttar til stefnumörkunar varðandi afþreyingu í ferðaþjónustu.

Tryggt verði að skipulag í byggð og á óbyggðum svæðum taki mið af þörfum ferðaþjónustunnar, og að við skipulagningu sé tekið mið af hagsmunum ólíkra tegunda afþreyinga. Hvatt er til aukinnar áherslu á heildarskipulag þar sem tekið er mið af hagsmunum ferðaþjónunnar. Einnig eru sveitarfélög hvött til að huga vel að landnotkun vegna mismunandi tegunda afþreyingar á byggðum og óbyggðum svæðum og umferðar ferðamanna um þau.

Auka þarf upplýsingamiðlun um umgengni og aðgengi, veiðirétt, veiðitíma og veiðisvæði sjó, á almenningum og á afréttum.

Stjórnvöld hvetji yfirráðamenn veiðivatna til að auðvelda aðgengi að þeim. Samræma þarf og auka allt eftirlit með veiðarfærum lax- og silungsveiðimanna sem til landsir koma.

Bæta skal aðstöðu á Keflavíkurflugvelli til hreinsunar veiðarfæra lax- og silungsveiðimanna þannig að hægt sé að framfylgja gildandi reglum hér á landi.

Tryggja þarf að skipulag skotveiðiferða byggist á gildandi lögum um skotveiðar.

Settar verði reglur um aðgengi ferðaþjónustunnar að auðlindum sjávar.

Settar skulu reglur um umgengni við hvali á hvalaslóð, sbr. reglur erlendis um fjölda báta á slóðinni, nálægðarmörk o.fl.

Í samvinnu við Hafrannsóknarstofnum verði gerð könnun á því hvar helstu hvalgengdarsvæði umhverfis Ísland sé að finna og þau skilgreind m.a. eftir hvalategundum.

Komið verði á reglubundnum skoðunum á öllum farartækjum sem notuð eru í atvinnuskyni við ferðaþjónustu.

Haldið verði áfram undirbúningsvinnu samgönguráðuneytis og Siglingamálastofnunar ríkisins vegna skráningar og eftirlits með minni bátum sem nota á í atvinnuskyni.

Nú þegar verði hafinn undirbúningur að því að koma á reglubundnum skoðunum á öllum farartækjum í ferðapjónustu, og öðru nauðsynlegu eftirliti með þeim. Þetta á m.a. við um vél- sleða og minni báta.

Stefna ber að því að sú afþreying og/eða ævintýraferðir að sumri og vetri sem boðið er upp á, byggist sem mest á sérstöðu landsins og tiltekinna svæða og bæti þar með samkeppnisstöðu íslenskrar ferðapjónustu gagnvart helstu samkeppnislöndum okkar.

Hvatt er til samvinnu um lagningu og rekstur gönguleiða um landið, þar sem lögð er áhersla á sérstök áhugasvið og/eða sérstöðu svæða.

Koma þarf á fót tímabundnum starfshópi til þess að vekja áhuga fólks, kynna hvernig staðið er að gerð nýrra gönguleiða og koma fram með hugmyndir og tillögur að fjölbreyttari og betri gönguferðapjónustu, endurbótum í björgunarmálum og bættri fræðslu.

Stuðla skal að gerð fræðsluefnis um göngu-, hjóla- og jeppaleiðir, um tiltekna þætti náttúru og sögu sem leiðirnar varða og um útbúnað og hegðun í göngu- og hjóla-, og jeppaferðum.

Aðgengi að snjó fyrir hvers konar snjóakstur verði tryggt og settar reglur þar að lútandi, til að raska sem minnst viðkvæmri náttúru landsins.

Stjórnvöld tryggi vegaaðgengi að snjó sem hæfir til snjóaksturs.

Samgönguráðuneytið kanni, í samvinnu við björgunaraðila og hagsmunaaðila, nauðsyn á tilkynningaskyldu farartækja í vetrarferðum sem farnar eru í atvinnuskyni.

fsemi
zangi

i þar
ggis-
n-

ón-
ingar.
jónust-
anda

væði á

idsins

na

á

væði

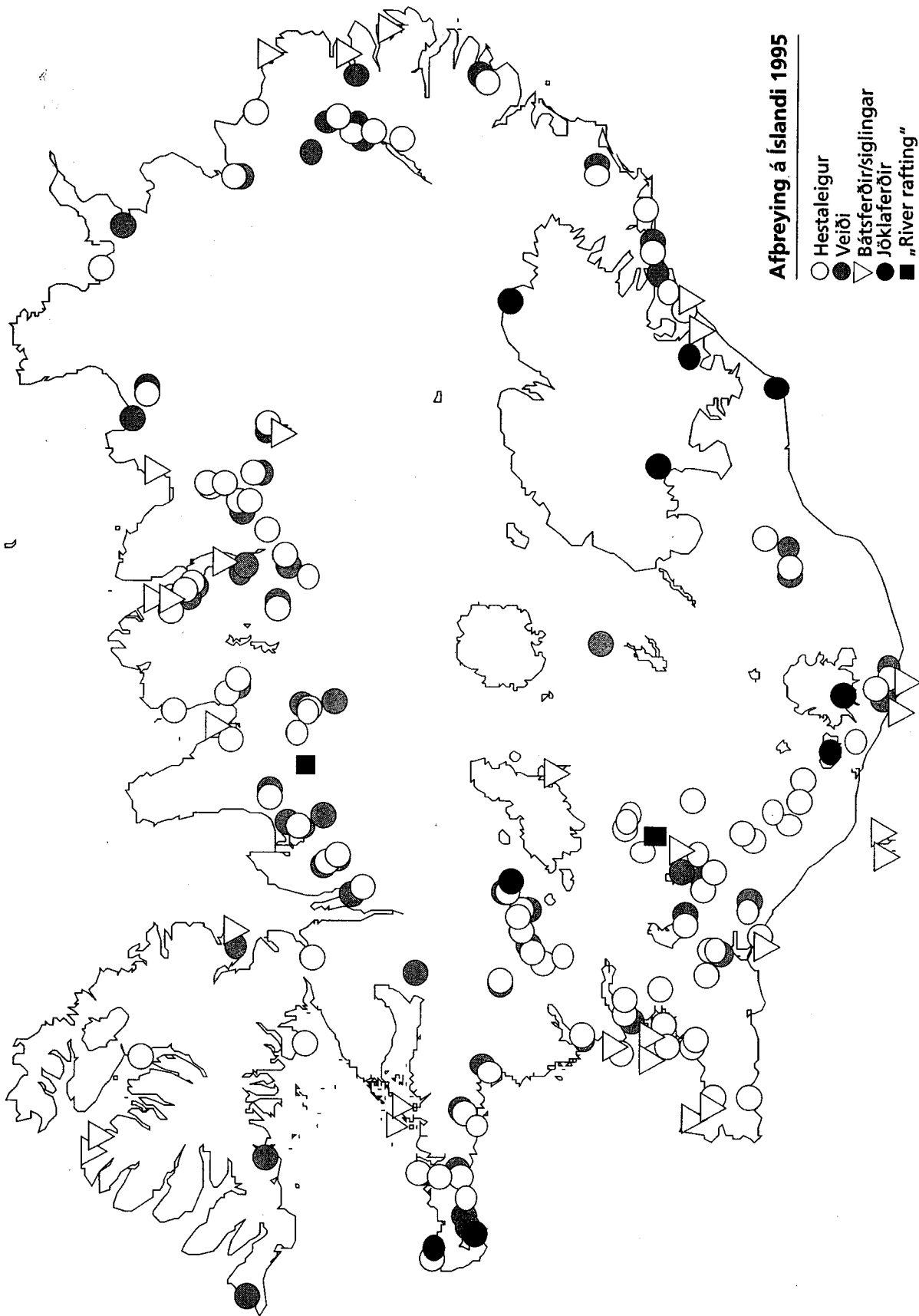
nu-

Nokkrir þættir afþreyingar árin 1989 og 1995



Afþreying á Íslandi 1989

- Hestaleigur
- Veði
- ▽ Bátferðir/siglingar
- Jöklaferðir
- „River rafting“



Afbreyting á Íslandi 1995

■ „River rafting“

·N

7.2 Hestaferðir

7.2.1 Stefnumótun

Með hestaferðum sé boðið upp á sérstæða, skemmtilega og fróðlega afþreyingu sem sameinar útivist, góð kynni af íslenska hestinum og náttúru landsins, um leið og þær skapa atvinnu og tekjur.

7.2.2 Markmið og leiðir.

Tryggja nauðsynlegar reiðleiðir og skipulagða uppbyggingu áningarstaða er taki tillit til umhverfisþátta í samráði við viðkomandi yfirvöld og umráðaaðila lands.

Viðurkenna nauðsyn reiðvega og skipuleggja þá í tengslum við skipulag sveitarfélaga og vegakerfi landsins.

Skipulagsyfyrvöld, Landgræðsla ríkisins, umhverfisverndarstofnanir og umráðamenn landsvæðanna skulu höfð með í ráðum þegar áningarstaðir eru skipulagðir. Mikilvægt er að framangreindir aðilar sýni skilning á mikilvægi þessa þáttar ferðaþjónustunnar og liðki fyrir uppbyggingu viðunandi áningastaða.

Setja skal reglur um að þar sem reiðleiðum er lokað með girðingum skuli koma fyrir hliðum sem menn og hestar komast greiðlega í gegnum.

Aflað verði upplýsinga um reiðleiðir, fornar og nýjar, og þær skrásettar í samvinnu við hlutaðeigandi aðila. Eldri reiðgötur verði merktar, þ.m.t. áhugaverðir staðir sem leiðin liggur um.

Flokka þarf reiðvegina og stýra því hvenær þeir eru opnaðir og lokaðir fyrir umferð. Eftirlit sé haft með gróðurfarslega viðkvæmum reiðleiðum.

Þeir sem bjóða hestaferðir í atvinnuskyni vandi vel kynningu, undirbúning, aðbúnað og ferðirnar sjálfar og hafi til þess tilskilin leyfi.

Hvatt er til þess að við helstu reiðleiðir verði komið upp áningarstöðum þar sem hægt er að fá mismunandi þjónustu, allt frá einföldu skjóli fyrir menn og hesta og upp í aðstöðu eins og hún gerist best utan þéttbýlis.

Hvatt er til útgáfu einfaldra og aðgengilegra korta yfir reiðvegi og reiðleiðir innan hvers sveitarfélags.

Leiðsögn skal veita í hestaferðum sem skipulagðar eru í atvinnuskyni.

Haldin séu námskeið fyrir þá sem annast leiðsögn í hestaferðum.

7.3 Ráðstefnur, fundir og hvataferðir

7.3.1 Stefnumótun

Stefnt er að því að auka hlut funda- og ráðstefnuferðamennsku og hvataferðamennsku utan háannar á Íslandi. Einnig er stefnt að því að þessir ferðamenn heimsæki Ísland aftur.

7.3.2 Markmið og leiðir

Ísland sé samkeppnisfært á alþjóðavettvangi á markaði ráðstefna og funda upp að 300-500 manns og á markaði hvataferða.

Í nefnd á vegum samgönguráðuneytis skal sérstaklega kanna samkeppnishæfni Íslands á þessum sérmörkuðum.

Kannaðir verði möguleikar á rekstri ráðstefnumiðstöðvar á höfuðborgarsvæðinu.

Ráðstefnu-, funda- og hvataferðamennska aukist a.m.k. til jafns við aðra þætti ferðamennsku á Íslandi

Aukin áhersla verði lögð á að kynna Ísland sem ákjósanlegan stað fyrir fundi, ráðstefnur og hvataferðir.

Stjórnvöld greiði fyrir samskiptum þeirra fyrirtækja og stofnana sem hafa yfir funda- og ráðstefnuaðstöðu að ráða og skipuleggjendum ráðstefna og funda, vegna aðgengis að fundasölum.

Fyrir hendi verði aðgengilegar upplýsingar um ráðstefnu- funda- og hvataferðamarkaðinn

Hafin verði markviss upplýsingasöfnun um ráðstefnu-, funda- og hvataferða-markaðinn.

Í markaðskönnunum hins opinbera skal sérstaklega kanna þessa markhópa.

Ráðstefnu-, funda- og hvataferðamenn heimsæki Ísland aftur, sem almennir ferðamenn.

Stjórnvöld kynni Ísland fyrir ráðstefnu- og fundagestum og hvataferðamönnum sem ákjósanlegt ferðamannaland. Það skal gert með því að sérhanna og dreifa áhugaverðu upplýsinga- og kynningarefni.

7.4 Heilsutengd ferðapjónusta

7.4.1 Stefnumótun

Stefnt skal að því að auka ferðamennsku í tengslum við heilsubót og heilbrigði, þar sem lögð verður áhersla á þá þætti þar sem Ísland hefur sérstöðu, einnig að hefja markaðssetningu á almennri heilbrigðisþjónustu.

7.4.2 Markmið og leiðir

Að Ísland verði þekkt sem hreint og ómengað land, þar sem hægt er að stunda heilsurækt í náttúrulegu umhverfi.

Kannað verði eðli og umfang heilsuferðamennsku á okkar stærstu markaðssvæðum erlendis, í því skyni að greina og nýta möguleika Íslands á þessu sviði.

Að Íslendingar skapi sér sess sem þjóð sem þekkt er fyrir fyrsta flokks heilbrigðisþjónustu. Í samvinnu við fulltrúa heilbrigðiskerfisins skal kanna möguleika á sölu á heilbrigðisþjónustu til erlendra aðila.

Kannað verði að hve miklu leyti ferðamennska í tengslum við heilbrigðisþjónustu hafi jákvæð áhrif á nýtingu fjárfestinga í ferðapjónustu.

7.5 Vísinda- og rannsókniferðir

7.5.1 Stefnumótun

Stefna ber að því að nýta séreinkenni náttúru Íslands og sérþekkingu Íslendinga á ýmsum sviðum í ferðapjónustu og auka samvinnu á milli ferðapjónustu og vísindamanna.

7.5.2 Markmið og leiðir

Auka þarf samvinnu milli samtaka ferðapjónustu, mennta- og rannsóknar-stofnana svo auðveldara verði að nýta reynslu vísindamanna og þekkingu á ýmsum þáttum þjóðfélagsins.

Móta skal samstarfsvettvang eða tengslanet fyrir ferðapjónustu á Íslandi. Vettvangur þessi skal nýtast til að samþætta þær greinar þjóðlífsins sem frambærilegar teljast innan ferðapjónustu og auðvelða aðföng við nauðsynlega þróunarvinnu.

Hvatt er til samstarfs fyrirtækja í ferðapjónustu, vísinda- og rannsóknastofnana og sérfræðinga. Hvatt er til þess að háskólar og aðrar mennta-, vísinda- og rannsóknastofnanir komi til móts við beiðnir vísindamanna, skóla og stofnana erlendis um framboð á fræðsluferðum í samvinnu sér-

fræðinga og ferðapjónustuaðila.

Að nýta þekkingu Íslendinga á eigin náttúru og menningu

Ferðapjónustuaðilar eru hvattir til að nýta sér sérþekkingu á náttúruvísindum og menningu sem fyrir hendi er.

Auka samvinnu um rannsóknaverkefni á milli Íslendinga og erlendra vísindamanna

Hvatt er til aukinnar samvinnu við erlenda rannsóknaraðila og að þeim verði gert kleift að stunda rannsóknir á Íslandi.

7.6 Upplýsingaþjónusta fyrir ferðamenn

7.6.1 Stefnumótun

Stefnt skal að því að ferðamenn geti sem víðast fengið nauðsynlegar upplýsingar í aðgengilegu formi og að ferðalög verði gerð öruggari með notkun nýjustu upplýsingatækni.

7.6.2 Markmið og leiðir

Auka þarf upplýsingaflæði milli kaupenda og seljenda í ferðapjónustu

Stjórnvöld beiti sér fyrir gerð Íslandskynningar, þar sem kynntir verða allir ferðamöguleikar á Íslandi og nýti til þess nýjustu upplýsingatækni.

Stjórnvöld styrki enn frekar upplýsingamiðlun um framboð í ferðapjónustu á Íslandi og geri það aðgengilegt kaupendum, innlendum og erlendum.

Tryggt verði nauðsynlegt flæði upplýsinga, sem snerta öryggi ferðamanna

Komið verði á fót samstarfi milli stjórnvalda, Veðurstofu, Vegagerðar, Ríkisútvarps, Umferðarráðs, lögreglu o.fl. í þessum tilgangi.

Gæði upplýsinga til ferðamanna verði tryggð sem víðast

Sveitarfélög, einstaklingar, hagsmunaaðilar eða fyrirtæki, sem reka upplýsingasetur/upplýsingamiðstöðvar með upplýsingum á landsvísu, þurfi að uppfylla til þess skilyrði, sem stjórnvöld skulu setja. Stjórnvöld veiti þeim síðan aðgang að sameiginlegum upplýsingabanka.

Stjórnvöld tryggi fræðslu og þjálfun starfsfólks upplýsingasetra og veiti rekstrarleyfi.

Upplýsingasetur skulu nota samræmdar merkingar, svo að neytandi viti að þar eru gefnar upplýsingar á landsvísu og að upplýsingasetrið nýtur gæðaeftirlits stjórnvalda.

Gerðar verði aðgengilegar upplýsingar um náttúru landsins og umferð í óbyggðum og þeim dreift til ferðamanna.

Koma skal á samstarfi Náttúruverndarráðs, Ferðamálaráðs, Vegagerðarinnar, umhverfisráðuneytis o.fl. um útgáfu og dreifingu slíkra upplýsinga.

Koma skal upp sameiginlegum upplýsingabanka ferðaþjónustunnar þar sem fyrirtæki í ferðaþjónustu og almenningur geta á auðveldan hátt nálgast allar tiltækar upplýsingar um atvinnugreinina.

Með aðstoð upplýsingatækninnar skulu stjórnvöld beita sér fyrir upplýsingamiðlun um Ísland þar sem áhersla verður lögð á þá ferðamöguleika sem landið og umhverfið hefur upp á að bjóða.

Kröfur verði gerðar til þeirra sem dreifa upplýsingum í gegnum upplýsingamiðstöðvar ferðamála um að þær fari allar inn í upplýsingabankann.

Gagnabankinn skal veita vandaðar upplýsingar sem stuðla að öryggi ferðamanna.

Sveitarfélög, fyrirtæki, einstaklingar eða hagsmunaaðilar skulu allir hafa möguleika á að koma upplýsingum inn í gagnabankann.

Aðilar sem vilja fá nánari upplýsingar um Ísland hafi aðgang að svarþjónustu í gegnum upplýsingabankann.

Handbækur Ferðamálaráðs skulu settar inn í upplýsingabankann.

Almennar vegamerkingar og skilti verði í samræmi við viðurkennda evrópska eða alþjóðlega staðla.

7.7 Ferðamannaverslun

7.7.1 Stefnumótun

Stefna ber að því að auka ferðamannaverslun og líta ber á hana sem mikilvægan hluta af ferðaþjónustu.

7.7.2 Markmið og leiðir

Að auka verulega ferðamannaverslun á Íslandi

Framkvæmd endurgreiðslu virðisaukaskatts verði í höndum einkaaðila og þar með markaðsvædd.

Endurgreiðslan verði auðvelduð.

Endurgreiðsluhlutfallið verði hækkað sem mögulegt er.

Takmarkanir á upphæð verði lækkaðar.

Rekstur Flugstöðvar Leifs Eiríkssonar sé á hendi aðila sem hafa viðskiptaleg sjónarmið að leiðarljósi.

Verslunarrými í flugstöð Leifs Eiríkssonar verði aukið og fleiri aðilum boðin aðstaða.

8. Samgöngur og umhverfismál

8.1 Samgöngur

8.1. Stefna

Unnt verði að flytja að og frá landinu þá ferðamenn sem skoða vilja og heimsækja landið, á hagkvæman og arðbæran hátt. Þetta gildir jafnt um flutninga að og frá landinu, sem og á milli staða innanlands. Frjálsræði í flutningum ríki eftir því sem kostur er.

Keflavíkurflugvöllur gegni áfram hlutverki sínu sem aðal millilandaflugvöllur landsins og Reykjavíkurflugvöllur verði miðstöð innanlandsflugs.

8.1.2 Markmið og leiðir

FLUG

Aðstæður verði fyrir hendi til þess að flugfélög anni eðlilegri flutningsþörf og geti haldið uppi reglubundnu flugi árið um kring að og frá landinu og innanlands.

Ráðist verði í stækkun innritunaraðstöðu Leifsstöðvar. Verði af aðild Íslands að Schengen-samkomulaginu þarf fullnægjandi aðstöðu, m.a. fleiri flugvélastæði til þess að tafir verði ekki á afgreiðslu farþega á milli Ameríku og Evrópu.

Aðstæður á flugvöllum verði þannig, að truflanir vegna veðurs verði í lágmarki.

Stjórnvöld bæti úr skorti á tækjabúnaði innanlandsflugvalla.

Stjórnvöld beiti sér fyrir endurbótum á Reykjavíkurflugvelli og byggingu flugstöðvar fyrir allt innanlandsflug á einum stað og leita hagkvæmasta rekstrarforms.

Egilsstaðaflugvöllur verði rekinn á þann hátt að hann nýtist bæði sem innanlandsflugvöllur og varaflugvöllur í millilandaflugi.

Flugumferðarþjónusta á N-Atlantshafi haldi stöðu sinni til að afla tekna fyrir flugsamgöngur á Íslandi.

Flugmálastjórn verði sjálfstætt ríkisfyrirtæki sem ráði yfir öllum tekjum og gjöldum vegna flugsamgangna, þ.m.t. þeim sem verða til í Flugstöð Leifs Eiríkssonar.

Markaðsaðgengi flugfélaga verði bætt.

Afla þarf frekari flugheimilda í Mið- og A-Evrópu og landa utan Evrópu með gerð loftferðasamninga, þar sem lögð er áhersla á sem mest frelsi.

Ísland verði aðili að nýjum samningi Evrópusambandsins um frjálst flug við önnur ríki, s.s. Bandaríkin, A-Evrópu og Miðjarðarhafsríki.

VEGIR

Vegakerfi með bundnu slitlagi (stofnvegir, tengivegir) nái kringum landið (hringvegurinn), til allra þéttbýlisstaða og til helstu ferðamannastaða í byggð.

Til verði torfærir vegir og slóðar og einnig hefðbundnir malarvegir.

Mótuð verði stefna um færð vega, þ.e. hvaða vegir skuli vera góðvegir, hverjir torfærir o.s.frv. Gert verði ráð fyrir þörfum ferðapjónustu fyrir vegi og slóða við gerð aðalskipulags fyrir hálandi Íslands.

Bifreiðafyrirtæki njóti sambærilegra rekstrarskilyrða og í löndum Evrópusambandsins.

Reglum og, ef þarf, lögum um aðflutningsgjöld, virðisaukaskatt, þungaskatt/ólúgjald af fólksflutningabílum, þ.m.t. bílaleigubílum, og um stærðir hópbifreiða (rútubíla), verði breytt til bættar samkeppnisstöðu.

Reglur um skattlagningu fólksflutningabíla, þ.m.t. bílaleigubíla, verði færðar til samræmis við reglur í helstu samkeppnislöndum í Evrópu.

Við gerð vegaáætlunar og aðrar ákvarðanir um ráðstöfun fjár til vegamála verði tekið tillit til ferðapjónustu.

Gerðar verði nauðsynlegar breytingar á vegaáætlun, snjómokstursreglum og, ef þarf, vegalögum, með þarfir ferðapjónustu í huga.

Sveitarfélög, frjáls félagasamtök og áhugamannafélög verði hvött til að taka að sér torfæra og/eða afskekkt vegi og slóða.

Til endurbóta, viðhalds og reksturs slíkra vega verði veittir styrkir af fjárveitingum til landsvega.

FERJUR

Aðstaða í ferjuhöfnum verði fullnægjandi fyrir öryggi siglinga, öryggi og þægindi farþega og aðra starfsemi sem nauðsynleg er, svo sem tollgæslu og fríhöfn við millilandaferju.

Við hönnun stórra flutningahafna og framkvæmdir við þær verði gert ráð fyrir að taka megi skemmtiferðaskip að bryggju.

Ferjuleiðir verði skilgreindar sem sérstakur hluti vegakerfisins og þeim gefin vegnúmer.

Vegalögum verði breytt þannig að bætt verði við nýjum flokki vega: Ferjuleiðum.

Við gerð vegaáætlunar hverju sinni verði gert ráð fyrir fjárveitingum til ferja eins og þarf til að halda uppi siglingum þeirra með fyllsta öryggi.

Sveitarfélög taki tillit til aðgengis ferðamanna í höfnum landsins.

Huga ber að öryggismálum og snyrtiaðstöðu fyrir ferðamenn í höfnum landsins.

8.2 Sjálfbær ferðamennska og umhverfisvernd

8.2.1 Stefnumótun

Ferðapjónusta í anda sjálfbærrar þróunar verði eflð, þannig að hér á landi verði rekin ferðamennska í sátt við land og þjóð. Stefnt skal að því að Ísland gegni forystuhlutverki á sviði umhverfisverndar. Tryggður verði frjáls aðgangur ferðamanna að öllu landinu en þess jafnframt gætt að rekstur og uppbygging á ferðamannastöðum spilli ekki náttúru landsins og umhverfi og að ferðamenn dreifist um landið til að minnka álag á einstaka staði.

8.2.2 Markmið og leiðir

Skapa Íslandi sérstöðu á sviði umhverfismála.

Skipulega skal vinna að því að markaðssetja landið sem hreint og ómengað ferðamannaland.

Ferðamennska verði nýtt sem afl til verndunar auðlindum og viðhalds náttúrulegs umhverfis. Einnig verði menning og arfleifð þjóðarinnar nýtt á arðvænlegan hátt.

Skipaður verði vinnuhópur til að beita sér fyrir að auðlindir ferðapjónustu verði skilgreindar og kortlagðar, jafnt náttúrulegar sem menningarlegar, og gerðar verði rannsóknir á stöðu þeirra með tilliti til jákvæðra og neikvæðra áhrifa.

Stórauka þarf fræðslu og upplýsingar um samspil ferðamennsku og umhverfis, verndun og uppbyggingu á náttúrulegum og menningarlegum auðlindum og veita upplýsingar um ástand mála í þessum efnum.

Stjórnvöld hafi eftirlit með skipulagi og uppbyggingu ferðamannastaða.

Með rannsóknarverkefnum sem tengjast náttúruvernd og álagi á ferðamannastaði, sem ná yfir ákveðin árabíl, verði hægt að fylgjast með hvort atvinnugreinin sé á réttri leið í uppbyggingu þeirra og umhverfisvernd.

Stuðla að fræðslu um umgengni við náttúru landsins og hvetja til aukinnar ábyrgðar og umhverfisvitundar ferðamanna, skipuleggjenda og þjónustuaðila í ferðapjónustu.

Ferðapjónusta á Íslandi taki forystu á sviði umhverfismála á Íslandi að því leyti að hún verði öðrum atvinnugreinum fyrirmynd. Til að stuðla að breyttu hugarfari almennings og innan atvinnugreinarinnar skal, á árinu 1997, skipuleggja og standa fyrir viðvarandi „þjóðarátaki í umhverfisvernd“ í tengslum við ferðapjónustu með víðtækri þátttöku fyrirtækja og stofnana. Auka skal umhverfisfræðslu til almennings á Íslandi. Gefa skal út bækling með „umhverfisreglum“ á íslensku og erlendum tungumálum og dreifa honum markvisst meðal Íslendinga og gesta á landinu. Í bæklingi þessum skal einnig tekið tillit til hugmyndafræði sjálfbærrar þróunar. Fyrsta útgáfa skal koma út árið 1997.

Sambætta ferðapjónustu og náttúruvernd. Við skipulagningu á dreifingu ferðamanna milli áhugaverðra staða verði náttúruverndarsjónarmið í heiðri höfð.

Vegakerfið verði bætt, svo auðveldara verði að dreifa ferðamönnum á milli áhugaverðra staða.

Í samráði við Vegagerðina verði skilgreint hvar meginvegir muni liggja í framtíðinni. Vegir þjóni sem best hagsmunum vegfarandans, falli sem best að landinu og valdi sem minnstum umhverfisspjöllum.

Samgönguráðuneytið hafi forgöngu um gerð framkvæmdaáætlunar til fjögurra ára um forvarnaraðgerðir vegna umferðar ferðamanna og úrbætur á ferðamannastöðum.

Framkvæmd laga og reglugerða um umhverfisvernd og umgengni við landið verði virk og nýjar reglur settar ef þörf krefur.

Stjórnvöld hafi forgöngu um að setja skýrari reglur um umferð vélknúinna ökutækja, þannig að hún spilli ekki jarðvegi, gróðri og friðsæld.

Að sveitarfélögum og landeigendum verði settar reglur um förgun sorps.

Gott aðgengi fyrir fatlaða verði sem víðast.

Við úrbætur og uppbyggingu á ferðamannastöðum skal gert ráð fyrir fötluðum ferðamönnum, eftir því sem framast er unnt.

8.3 Þáttur ferðaþjónustu í landsskipulagi

8.3.1 Stefnumótun

Framtíðaruppbygging og skipulag staða og svæða taki mið af þörfum ferðaþjónustu.

8.3.2 Markmið og leiðir

Samgöngukerfi og skipulag leiða og svæða tengd ferðaþjónustu séu unnin saman.

Hvatt er til stefnumótunar í ferðamálum í hverjum landshluta.

Komið verði á samstarfi hagsmunaaðila í ferðaþjónustu, Landsvirkjunar og Vegagerðarinnar um hvernig aðstaða sem gerð er vegna virkjana nýtið ferðaþjónustunni sem best.

Uppbygging í ferðaþjónustu og verndunarsjónarmið séu vegin saman.

Komið verði á samstarfi hagsmunaaðila, umhverfissráðuneytisins og Náttúruverndarráðs um hvernig verndun og nýting fari best saman.

Ferðamálaráð taki upp samstarf við samvinnunefnd um skipulag miðhálandisins um stefnumótunatriði er tengjast ferðamálum á miðhálandinu.

9.

9.

Gja
Hlu
He
gja
atv
Fra
för7.
HeÁr
Ár
un
sl.
le;
fra

9. Ítarefni - vinnugögn stýtt og samræmd

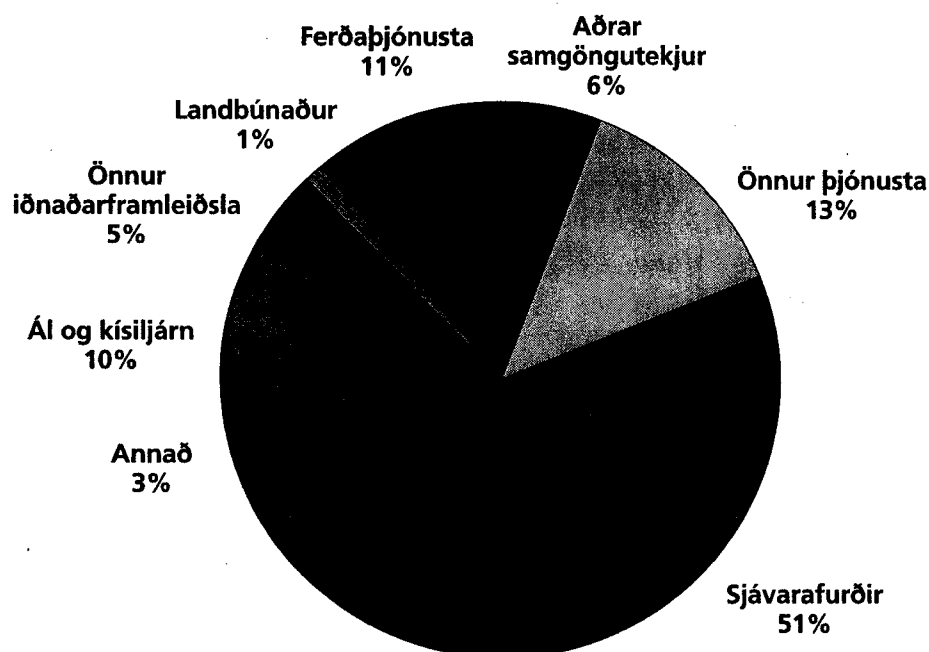
9.1 Núverandi staða í ferðaþjónustu

Gjaldeyrstekjur

Hlutur ferðaþjónustu í útfluttri vöru og þjónustu er að aukast og var árið 1995 u.þ.b. 11%.

Heildargjaldeyrstekjur af ferðaþjónustu árið 1995 voru u.þ.b. 18,7 milljarðar. Hlutdeild gjaldeyrstekna í heildarveltu atvinnugreinarinnar er áætluð um 55%. Hinir þættirnir eru tekjur atvinnugreinarinnar af innanlandsferðamönnum og af utanferðum fólks með búsetu á Íslandi.

Framlag ferðaþjónustunnar til landsframleiðslu hefur hins vegar verið á bilinu 3-3,5% á undanförunum árum, svo og hlutur hennar í launum og launatengdum gjöldum.

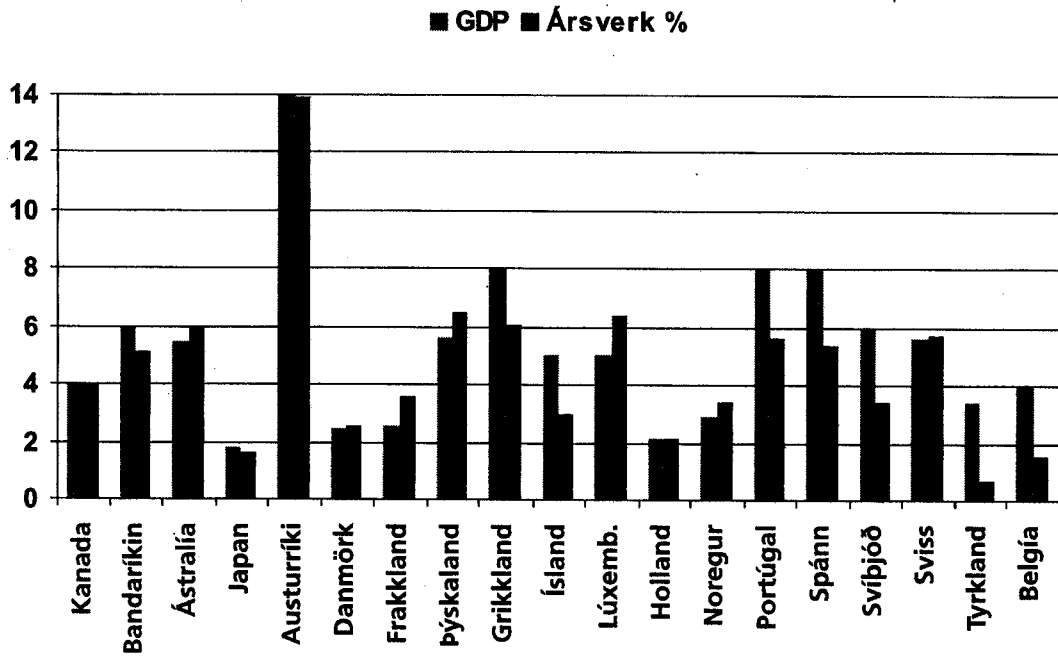


7. mynd: Hlutfall vöru- og þjónustugreina í útflutningi 1995.

Heimild: Þjóðhagsstofnun

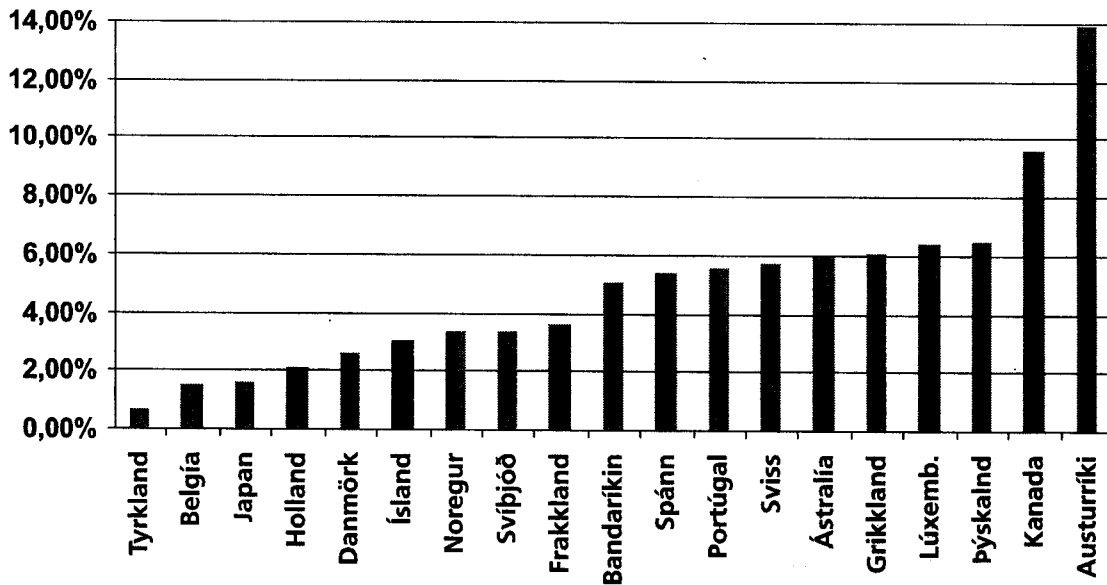
Ársverk

Ársverk í ferðaþjónustu voru samkvæmt mati Þjóðhagsstofnunar árið 1994 um 4000 talsins, eða um 3% af heildarársverkum. Athygli vekur að þrátt fyrir nær tvöföldun í umfangi greinarinnar sl. áratug hafa áætluð ársverk nær staðið í stað. Hlutfall ársverka í ferðaþjónustu er í alþjóðlegum samanburði fremur lágt, og athygli vekur það ósamræmi sem er milli ársverka og landsframleiðslu.



8. mynd: Hluttur ferðapjónustu í vergri landsframleiðslu (GDP) ýmissa landa í samanburði við ársverk (ekki er tekið tillit til óbeinna áhrifa ferðapjónustu á ársverk). Viðmiðunarár 1989-1991.

Heimild: World Tourism Organization



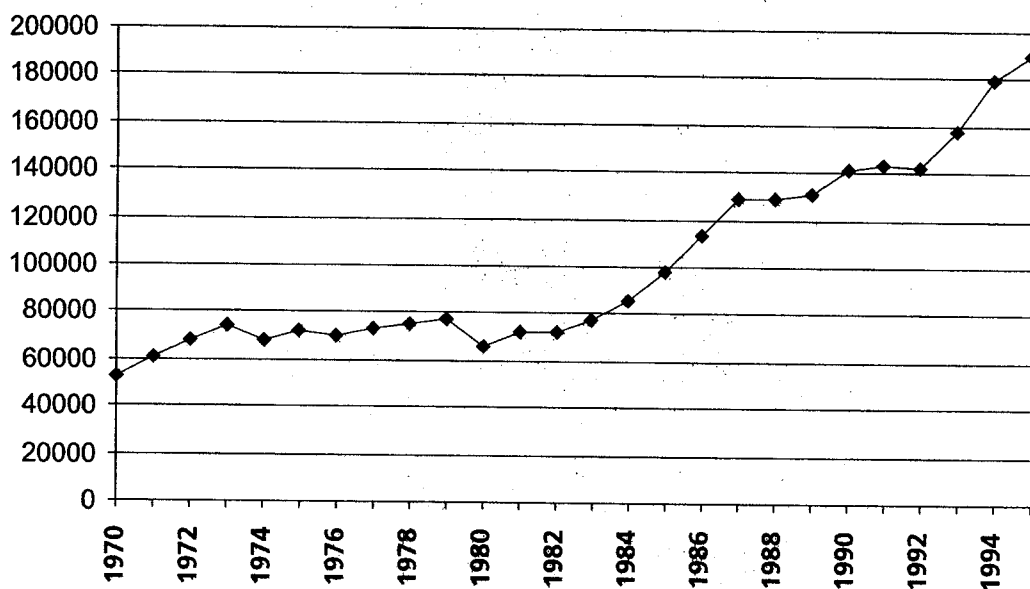
9. mynd: Ársverk í ferðapjónustu sem hlutfall af heildarársverkum þjóða 1994.

Heimild: World Tourism Organization

Erfitt er að meta hvaða áhrif það muni hafa á ársverk í ferðaþjónustu, nái fyrrgreind töluleg markmið fram að ganga. Fjöldi ársverka í ferðaþjónustu fór vaxandi fram til ársins 1987 en eftir þann tíma hefur vöxtur í þessari stærð ekki haldist í hendur við fjölgun ferðamanna og aukningu gjaldeyriskna. Fjöldi ársverka í ferðaþjónustu var skv. upplýsingum Þjóðhagsstofnunar 3.775 árið 1993. Hluttur hótela og veitingastaða í heildarársverkum ferðaþjónustunnar er rúmlega 40%. Ársverk, tengd samgöngum á landi og í lofti, eru um 30%. Uppgangur hjá Flugleiðum undanfarið hefur leitt til fjölgunar starfsmanna.

Fjöldi ferðamanna

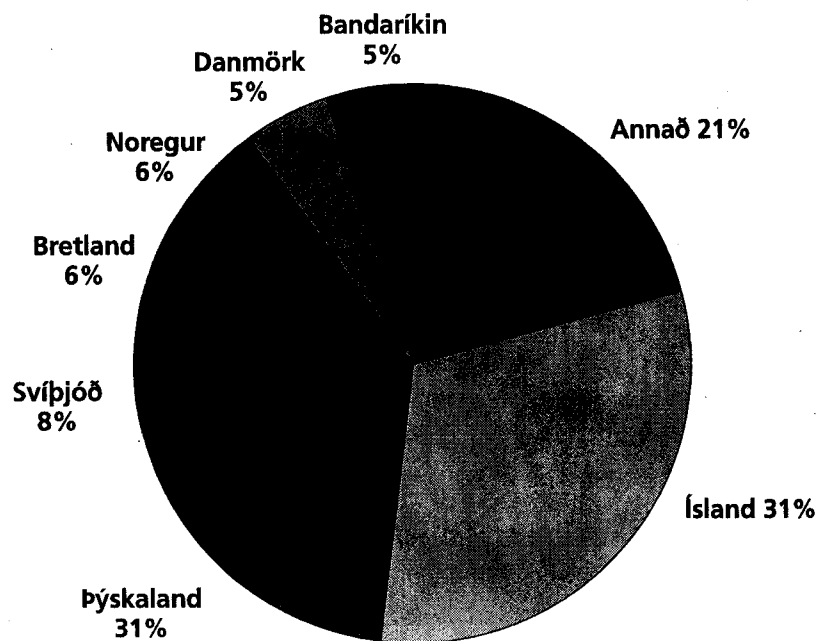
Ferðaþjónusta hefur verið í örri þróun á Íslandi síðastliðin ár. Umfang greinarinnar hefur aukist mikið í fjölda erlendra ferðamanna (gesta) og í gjaldeyriskjum. Einnig hafa ferðalög innanlands tekið fjörkipp. Framboð alls kyns ferðaþjónustu á Íslandi hefur aukist mikið, svo og sætaframboð flugfélaga í áætlunar- og leiguflugi til landsins.



10. mynd: Þróun á fjölda erlendra gesta til Íslands 1970-1995.

Heimild: Útlendingaefirlitið

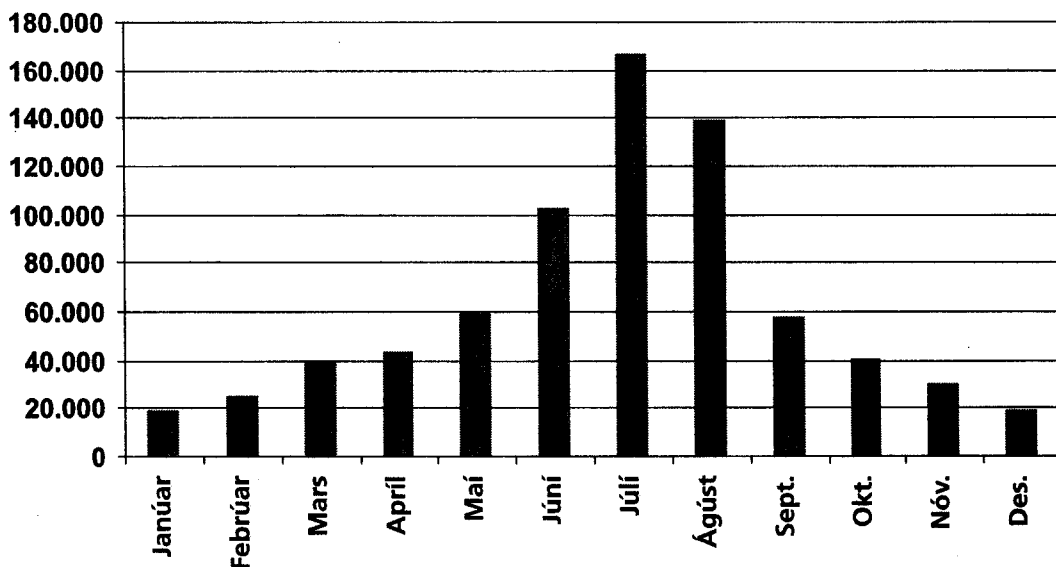
Upplýsingar um ferðaþjónustu á Íslandi eru af skornum skammti og því erfitt að gera sér nákvæmlega grein fyrir stöðu hennar. Helstu viðmiðunarstærðir hafa verið skráning Útlendingaefirlitsins á komum farþega til landsins með flugi, ferjum og skemmtiferðaskipum, upplýsingar Seðlabanka Íslands um gjaldeyriskjur og gistináttatalning Hagstofu Íslands frá 1986, sem gefur nokkra hugmynd um samsetningu, dvalartíma og ferðahegðun ferðamanna. Við vitum t.d. að innanlandsferðamenn eru stærsti viðskiptavinahópur íslenskrar ferðaþjónustu og fjölmennasti hópurinn frá einstöku landi eru Þjóðverjar.



11. mynd: Skipting gistinátta á hótelum og gistiheimilum eftir ríkisfangi 1994.
Heimild: Hagstofa Íslands

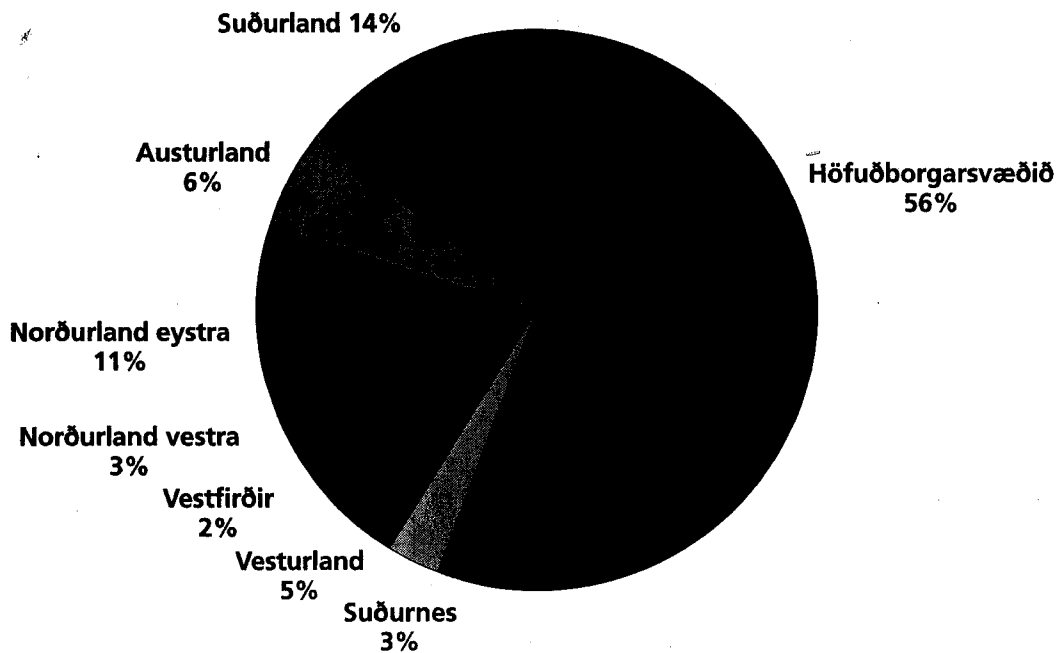
Dreifing ferðamanna eftir árstíðum

Helstu vandamál ferðaþjónustu á Íslandi sem stendur eru stutt háönn, ónóg dreifing ferðamanna um landið og mismunandi arðsemi ferðaþjónustufyrirtækja, sem oft orsakast af báðum fyrrgreindu atriðunum.

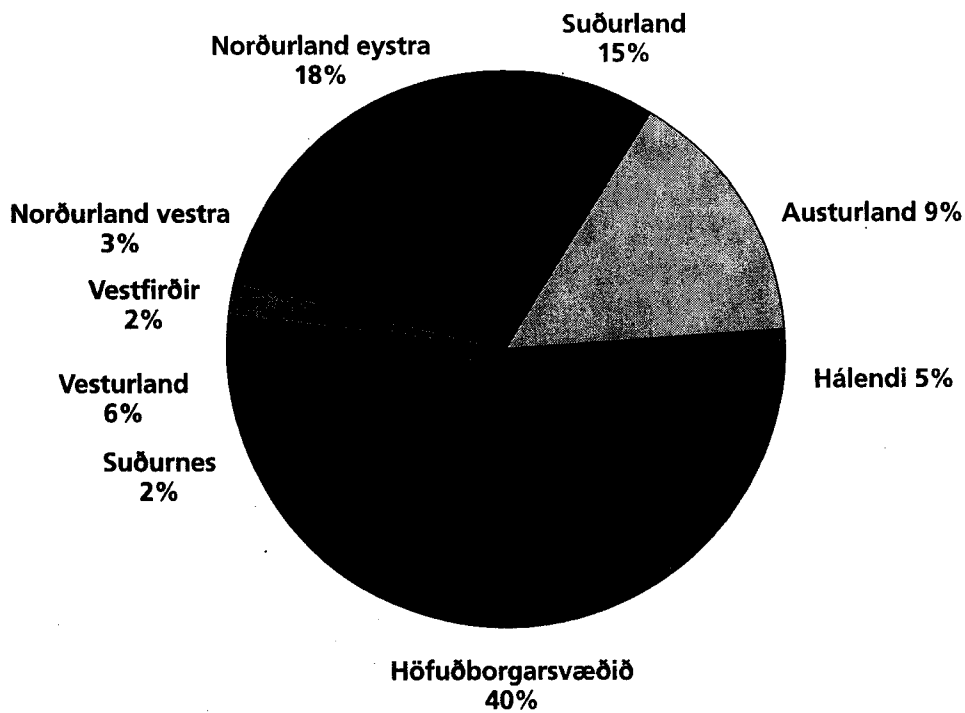


12. mynd: Gistinætur erlendra gesta eftir mánuðum 1994.
Heimild: Hagstofa Íslands

Dreifing gistinátta eftir landshlutum

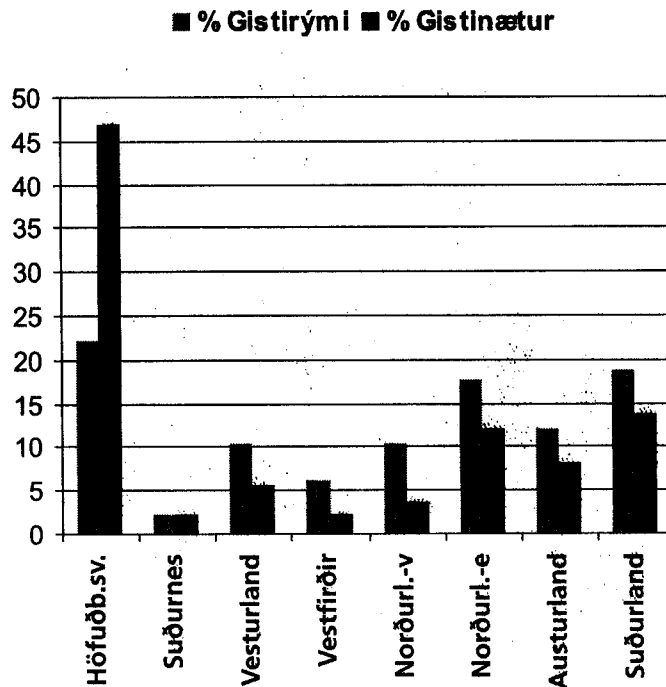


13. mynd: Gistinætur á hótélum og gistiheimilum 1994 eftir landssvæðum.
Heimild: Hagstofa Íslands



14. mynd: Heildarfjöldi gistinátta á landinu 1994 eftir landssvæðum.
Heimild: Hagstofa Íslands

Tölur um nýtingu á herbergjum og rúmum undirstrika að framboð gistiherbergja hefur aukist hraðar en eftirspurnin. **Meðalaukning gistirýmis á landinu á milli árána 1989 og 1995 var 37%.** Slæm nýting herbergja kemur fram í slakri framleiðni utan háannatímans og þrátt fyrir spár um aukna eftirspurn í gistingu er nýting á herbergjum lítil, ef tölur fyrir allt landið eru skoðaðar.



15. mynd: Framboð rúma eftir landshlutum 1989 og 1995. Allt gistirými á landinu fyrir utan fjallaskála og tjaldstæði.

Heimild: Handbók Ferðamálaráðs Íslands

Samkvæmt forsendum nefndarinnar um fjölda gistinátta eru nýtingartölur Hagstofu Íslands framreiknaðar. Ef aukin eftirspurn kemur öll fram á hótélum og gistiheimilum má reikna með að gistirými á höfuðborgarsvæðinu verði fullnýtt árið 1999. Ef gengið er út frá því að eingöngu 63%¹ af aukningu gistinátta komi fram á hótélum og gistiheimilum mun eftirspurn eftir hótélherbergjum verða meiri en framboðið í júlí árið 2002 en fyrst árið 2005 í júní og ágúst.

Í Reykjavík stefnir þegar í skort á hótélherbergjum í júní og júlí árið 1998 miðað við að aukin eftirspurn beinist fyrst og fremst að hótélum. Ef eftirspurnin dreifist hins vegar á aðrar tegundir gistingar verður framboðið fullnýtt í júní og júlí árið 2000. Af þessu má sjá að það gæti óðum verið að stytast í umframeftirspurn eftir gistingu á háannatímanum í Reykjavík. Öðru máli gegnir ef lítið er til landsins alls og sams konar framreikningur gerður. Mikið framboð er á gistirými úti á landi og nýtist það illa. Fyrir vikið myndast ekki skortur á herbergjum fyrir en í júlímánuði árið 2004. Framreikningur þessi byggist á því að ferðamanninum standi á sama hvar á landinu utan höfuðborgarsvæðisins hann gistir og því er hann varla raunhæfur.

Tölur um komur erlendra gesta og framboð á gistirými sýna að þessar stærðir fylgjast að undanfarin ár. Útlit er því fyrir að menn hafi að verulegu leyti stuðst við komutölurnar til að meta þörf fyrir gistirými, en ljóst er að þær tölur eru engan veginn fullnægjandi þegar hugað er að framkvæmdum á borð við fjárfestingar í gistirými.

2 Menntun og rannsóknir - greinargerð

Menntun á framhaldsskólastigi

Menntun á sviði ferðaþjónustu fer fram bæði í ríkisreknum skólum og á vegum annarra aðila. Eftirfarandi yfirlit yfir stöðu mála er að mestu leyti byggt á áfangaskýrslu Fræðsluráðs ferðaþjónustunnar, sem starfað hefur í u.þ.b. fjögur ár á vegum menntamálaráðuneytisins.

Eins og sést af þessum gögnum eru helstu veikleikarnir á sviði menntunar í ferðaþjónustu eftirfarandi:

- Engar kannanir hafa verið gerðar til að meta þörf fyrir menntað vinnuafli og því hefur stefnumörkun verið ómarkviss.
- Við skipulagningu náms á ferðabrautum hafa ekki verið sett nógu skýr markmið og því hefur ekki tekist sem skyldi að flétta saman verklega þætti og bóklega.
- Sú menntun sem þegar er fyrir hendi hefur ekki verið vel aðgengileg starfsfólki í greininni, sem oft er búsett á landsbyggðinni.

Okkar stærstu tækifæri er að finna í:

- Sveigjanlegu námi í framhaldsskólum sem byggt er á áfangakerfi
- Nýrri tækni, sem gerir fólki auðvelt að stunda fjarnám
- Uppbyggingu fjölbreytts náms á háskólastigi

Það hlýtur að vera eðlilegt markmið að fagmennska í ferðaþjónustu verði ekki lakari hér á landi en í helstu samkeppnislöndum. Það nám sem liggur að baki slíkri fagmennsku er að stærstum hluta á framhaldsskólastigi. Þar sem vinnumarkaður er líklega of lítill á Íslandi til að hægt sé að halda uppi fjölbreyttu sérnámi á framhaldsskólastigi þá skipta styttri námskeið, endur- og símenntun enn meira máli fyrir okkur en aðra.

Menntun á háskólastigi

Þegar ástandið í menntamáli í ferðaþjónustu er borið saman við menntamál annarra mikilvægra atvinnugreina, þá kemur í ljós að ferðaþjónustan stendur þar höllum fæti. Á öðrum sviðum hefur um langt skeið verið boðið upp á sérhæfða rekstrarmenntun, samanber t.d. iðnrekstrarfræði. Það er því eðlilegt að sérhæfð rekstrarmenntun verði jafnalgeng í ferðaþjónustu og í öðrum greinum.

Rannsóknir

Þrátt fyrir vaxandi mikilvægi ferðaþjónustu fyrir efnahagslíf þjóðarinnar hefur til þessa skort á að markvisst hafi verið unnið að stefnumótun í málefnum tengdum henni. Rannsóknir á sviði ferðaþjónustu hafa verið í lágmarki og lítt verið hugað að því hlutverki. Alvarlegasta ógnunin sem íslensk ferðaþjónusta þarf að horfast í augu við er að Ísland dragist aftur úr helstu samkeppnislöndum okkar, bæði hvað varðar fagmennsku, vörubrúun og markaðsmál. Aðilar sem staðið hafa að rannsóknum á sviði ferðamála eru fjölmargir, en ekki er hægt að segja að fram fari skipuleg rannsóknastarfsemi að neinu marki og er það helsti veikleiki rannsókna í greininni. Ennfremur hafa niðurstöður rannsókna sem framkvæmdar hafa verið, verið illa aðgengilegar enda enginn einn aðili sem safnar þessum upplýsingum. Ef tekið er mið af öðrum höfuðatvinnugreinum á Íslandi², þá kemur í ljós að mjög lítið fjármagn

rennur til rannsókna í ferðapjónustu, sem markast m.a. af því að ekki er til rannsóknastofnun á sviði ferðapjónustu. Það eru hins vegar ekki til nein gild rök fyrir því að rannsóknir séu síður mikilvægar fyrir ferðapjónustu en fyrir aðrar atvinnugreinar.

9.3 Gæðastjórnun - greinargerð

Gæði vöru og þjónustu sem ferðapjónustan býður upp á skipta meginmáli fyrir afkomu greinarinnar til lengri tíma.

Þeir aðilar í ferðapjónustu sem selja matvæli af einhverjum toga falla undir ákvæði reglugerðar um matvælaeftirlit og hollustuhætti við framleiðslu og dreifingu matvæla. Í þessari reglugerð er kveðið á um innra eftirlit. Auk þess er fjallað um greiningu áhættuþátta og mikilvægra eftirlitsstaða GÁMES. Í þessari reglugerð eru fyrirtækin hvött til þess að byggja upp gæðakerfi, sem taka mið af ISO 900X stöðlunum og fella innra eftirlit fyrirtækisins að þeim. Lögð er áhersla á að öll fyrirtæki í ferðapjónustu byggi upp hjá sér gæðakerfi til þess að tryggja sem best gæði vöru og þjónustu.

Almennt má segja að gæðastjórnun í ferðapjónustu snúist um það að þjónustan sé skilgreind og tryggt sé að viðskiptavinurinn fái þá þjónustu sem honum er lofað og tímasetningar standist.

Kröfur og þarfir sem atvinnugreinin ætlar að koma til móts við eru ekki nægjanlega vel skilgreindar og þar með skapast sú hættu að ekki takist að fullnægja væntingum viðskiptamanna.

Þjónustuaðilar í ferðapjónustu hér á landi, utan Ferðapjónusta bænda, hafa ekki formlega gæðaflokkun, s.s. á gistingu, veitingarekstri og langferðabifreiðum þannig að viðskiptavinir geta ekki borið saman og metið með einföldum hætti þá þjónustu sem í boði er.

Mikilvægt er að saman fari verð á seldri þjónustu og gæði og að þjónusta sé látin í té á samkeppnisfæru verði, þ.e. að tilkostnaður sé ekki hærri en svo að viðunandi hagnaður náist.

Gera verður ferðamönnum sem ferðast um Ísland ljóst að þeir bera fulla ábyrgð á eigin gjörðum og ber því að fylgja þeim leiðbeiningum sem þeir fá eða eru fram settar á viðkomustöðum þeirra.

9.4 Rekstrarumhverfi - greinargerð

Styrkleikar og tækifæri

- „Batnandi“ afkoma hótela í Reykjavík.
- Stöðugleiki í efnahagsmálum - verðbólga á svipuðu stigi og í helstu samkeppnislöndum. Gengi hefur verið hagstætt.
- Veruleg breyting hefur átt sér stað á skattaumhverfi atvinnulífsins til samræmis við það sem þekkest hjá helstu samkeppnisþjóðum, s.s. afnám aðstöðugjaldsins og lækkun tekjuskatts úr 45% í 33%.
- Sveigjanleiki íslensks vinnumarkaðar.
- Launatengd gjöld eru sambærileg við það sem helstu samkeppnislönd búa við, jafnvel lægri.
- Endurgreiðsla virðisaukaskatts til erlendra fyrirtækja.
- Síbatnandi vegakerfi.
- Vannýttar fjárfestingar.

Veikleikar

- Of stutt ferðamannatímabil. Slæm afkoma vegna lélegrar nýtingar fjárfestinga. Mikil undirboð vegna offramboðs.
- Meirihluti fyrirtækja lítill og óburðugur með litla möguleika til vöruþróunar og markaðssetningar. Slæm eiginfjárstaða.
- Skortur á þekkingu, upplýsingum, rannsóknum og ráðgjöf.
- Ómarkviss vinnubrögð við setningu laga og reglugerða, þeim jafnvel ekki framfylgt. Ekkert starfsfólk í samgönguráðuneytinu sem starfar eingöngu fyrir ferðaþjónustuna.
- Ákvæði í íslenskri vinnulöggjöf löngu úrelt og hættuleg ferðaþjónustunni.
- Vegna stutts ferðamannatíma er víða erfitt að fá hæft fólk til starfa.
- Virðisaukaskattur að meðaltali hærri en á Evrópska efnahagssvæðinu (hótel, veitingahús og bílaleigur).
- Mikil svört eða grá atvinnustarfsemi.
- Séríslenskir skattar.
- Sívaxandi opinber gjaldtaka á Keflavíkurflugvelli.
- Lán- og styrkveitingar án nokkurrar heildarstefnu eða könnunar á rekstrargrundvelli. Lánasjóðir selja gjaldþrota fyrirtæki á kjörum sem stórskekkja samkeppnisstöðu.
- Mismunur í skattheimtu sömu söluvörnum.
- Skortur á leikreglum.
- Litlar kröfur - bæði til fyrirtækja og stjórnenda eða eigenda þeirra.
- Aðföng oft dýrari en í helstu samkeppnislöndum vegna samkeppnisleysis, jafnvel einokunar og innflutningshindrana.

Ógnanir

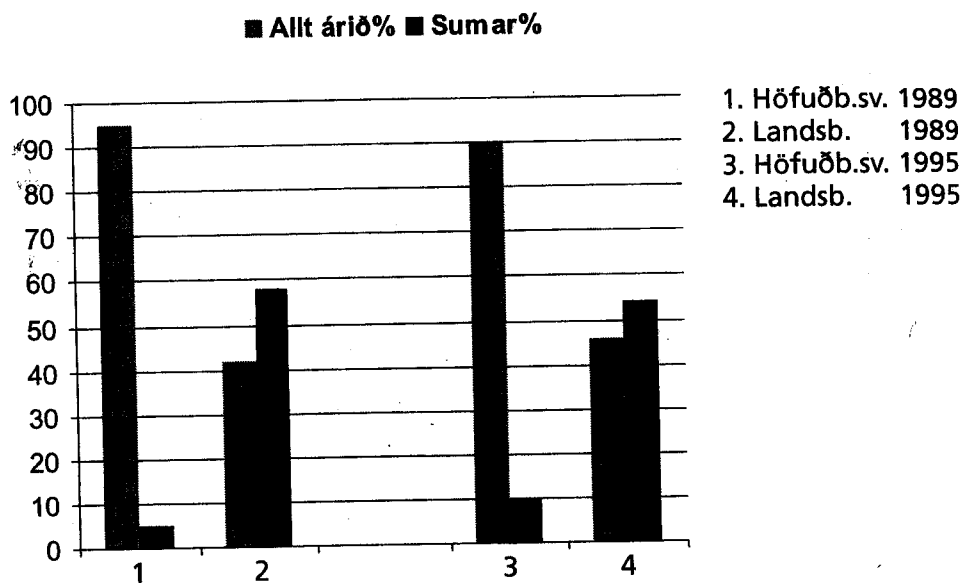
- Heimavistarskólum fækkar og þeir úreldast.
- Lenging skólaársins. Gæti leitt til hruns í ferðapjónustu á landsbyggðinni.
- Miklir styrkir til ferðapjónustunnar í EB-löndunum.
- Láunatengd gjöld eru að hækka á Íslandi um leið og nágrannalönd eru að draga úr þeim.
- Búast má við að ýmiss konar gjöld tengd umhverfismálum komi til á næstu árum.
- Kostnaður vegna aukinnar neytendaverndar - hefur nú þegar aukist.
- Reglur um risnu fyrirtækja hafa í nokkrum nágrannalöndum verið takmarkaðar með alvarlegum afleiðingum fyrir veitingahúsin. Hætt er við að íslensk stjórnvöld fylgi á eftir. Í sömu löndum hafa máltíðir með viðskiptavinum víða færst inn í mötuneyti fyrirtækjanna.
- Auknar gæðakröfur neytenda. Hins vegar leiðir offramboð, skortur á leikreglum, aukin svört atvinnustarfsemi og litlar kröfur til fyrirtækja og stjórnenda þeirra til minni gæða í íslenskri ferðapjónustu.

9.5 Gististaðir - greinargerð

Gistimöguleikar á Íslandi hafa verið í örri þróun undanfarin áratug. Á landinu er nú fyrir hendi fjölbreytt framboð á gistirými, ef á heildina er litið. Í samræmi við horfur í ferðamennsku í heiminum, er ljóst að kröfur ferðamanna aukast stöðugt og því líklegt að hlutfall þeirra ferðamanna sem kjósa gistingu í uppabúnum rúmum aukist enn. Gististaðir á Íslandi eru allflestir smáir í sniðum, sem gerir það að verkum að auðveldara er að veita persónulega og sveigjanlega þjónustu en ella. Þeir henta því vel hinum vaxandi hópi ferðamanna sem ferðast á eigin vegum. Stór hluti gististaða utan höfuðborgarsvæðisins er rekinn sem sumargisting og því ekki um að ræða vannýtt þjónustuframboð á jaðartímum og á lágönn. Teygni eftirspurnar yfir háönnina er ekki mikil og rekstur gististaðanna því oftast arðbær þá mánuði.

Gistirými hefur á undanförunum áratug aukist mikið umfram eftirspurn. Afleiðingin er offramboð gistirýmis allt árið, nema e.t.v. á hápunkti háannar. Þetta ásamt stuttri háönn, leiðir m.a. til skaðlegrar verðsamkeppni gististaða á höfuðborgarsvæðinu á jaðartímum og á lágönn.

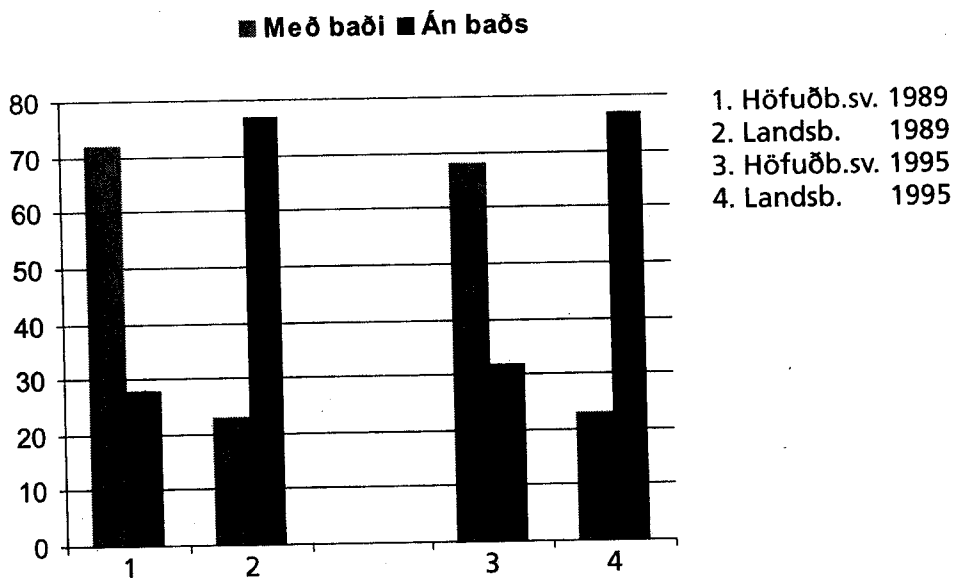
Offramboð gistirýmis og stutt háönn leiða til lokunar á hluta gistirýmis (auk sumarhótelanna) úti á landsbyggðinni á jaðartímum og á lágönn. Ónógar tekjur hafa í för með sér ófullnægjandi og oft neikvæða afkomu gististaðanna á ársgrundvelli.



16. mynd: Samanburður á opnunartíma (allt árið eða aðeins sumar) gistirýmis á höfuðborgarsvæðinu og landsbyggðinni 1989 og 1995. Allt gistirými á landinu, utan fjallaskála og tjaldstæða

Heimild: Handbók Ferðamálaráðs Íslands

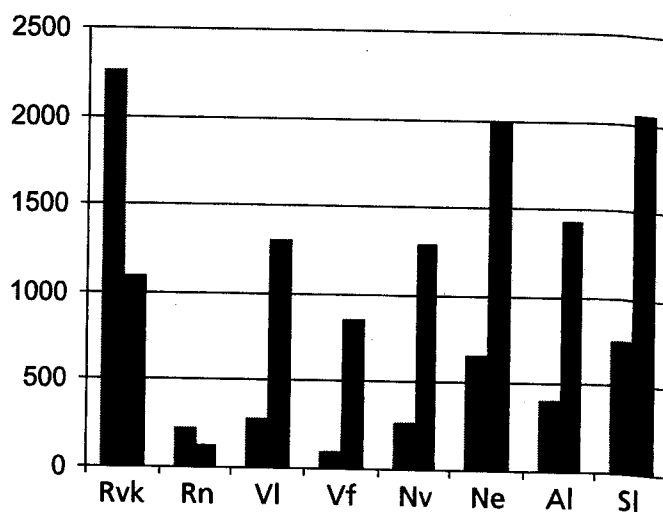
Þrátt fyrir aukið gistirými í öllum landshlutum hafa gæði aðstöðunnar hlutfallslega staðið í stað, einkum hvað varðar framboð á herbergjum með baðaðstöðu, þótt allt bendi til að eftirspurn eftir herbergjum með baði sé að verða allsráðandi.



17. mynd: Framboð rúma á höfuðborgarsvæðinu og landsbyggðinni flokkað eftir baðaðstöðu (hlutfall með og án baðs) 1989 og 1995. Allt gistirými á landinu, utan fjallaskála og tjaldstæða

Heimild: Handbók Ferðamálaráðs Íslands

■ Með baði ■ Án baðs



18. mynd: Framboð rúma eftir landssvæðum 1995 flokkað með tilliti til baðaðstöðu. Allt gisti-
rými á landinu, utan fjallaskála og tjaldstæða.

Heimild: Handbók Ferðamálaráðs Íslands

Á háönn getur smæð gististaðanna, einkum úti á landsbyggðinni, valdið vandkvæðum við að koma ferðamannahópum fyrir á viðunandi hátt.

Almenna gæðaflokkun gististaða vantar (aðeins fyrir hendi hjá Ferðapjónustu bænda), en hún myndi auðvelda bæði seljendum og viðskiptavinum að skilgreina framboðna þjónustu.

Það er of algengt að eigendur gististaða (einkum úti á landi) líti á ferðapjónustu sem hjáverk og oft er tæknivæðingu ábótavant. Einnig er nokkuð um að þekkingu, reynslu og metnað vanti.

9.6 Markaðsmál - greinargerð

FJÖLDI GESTA OG TEKJUR AF FERÐAÞJÓNUSTU

Á síðustu 15 árum hefur fjöldi gesta³ á Íslandi nánast þrefaldast og tekjur á föstu verðlagi meira en fjórfaldast. Hlutdeild ferðapjónustu í gjaldeyristekjum Íslendinga hefur vaxið úr 4,0% árið 1980 í 11,0% á síðasta ári. Þessi vöxtur er langt umfram það sem þekkist í nágrannalöndunum.

Á árunum 1985-94 var árleg fjölgun ferðalanga til Evrópu 4,7% og til N-Evrópu 3,7%.

Ferðamannatekjur í Bandaríkjadöllum jukust á sama tíma um 12,0% í Evrópu og 9,0% í N-Evrópu.

Sambærilegar tölur fyrir Ísland eru 7,0% fjölgun gesta árlega og 14,5% aukning tekna.

Hin allra seinustu ár hefur þó greinilega hægt á fjölgun gesta til Íslands. Á árunum 1980-90 er árleg fjölgun að jafnaði u.þ.b. 8%, en 6% frá 1990 til 1995. Séu dagsferðamenn ekki taldir með lækkar þetta enn, t.d. á síðasta ári úr 5,9% í 4,7% fjölgun.

Gjaldeyristekjur hafa aukist umfram fjölgun gesta og nú (1995) skilar hver gestur tæplega 100 þúsund krónum til þjóðarbúsins.

STADAN Á ÍSLANDS Á ERLENDUM MÖRKUÐUM

Hlutdeild Íslands á helstu mörkuðum er örsní, innan við 0,1%. Jafnvel í Þýskalandi, þar sem er stærstur öflugasti markaður, er hlutdeild Íslands aðeins 0,9 prómill.

Stærri verðlag á Íslandi og fjarlægð frá markaðssvæðum gera það að verkum að Íslandsferðir eru nokkuð dýrar. Tekjur af hverjum ferðamanni til eða innan Evrópu eru að jafnaði USD 528 (1994) og til N-Evrópu USD 853. Á Íslandi er þessi tala USD 1.500.

Styrkur og sérstaða Íslands á erlendum ferðamarkaði hefur fyrst og fremst falist í:

- náttúru landsins,
- sögu og menningu þjóðarinnar,
- ímynd hreinleika og heilnæmis.

Mikilvægi þessara þátta í gildismati manna er sífellt að aukast og því hljóta þeir framvegis sem mikilvægir þingað til að veita þungt við uppbyggingu ferðaþjónustunnar. Aðrir mikilvægir þættir eru:

- Ímynd ævintýra
- Óvenjuleg afþreying
- Öryggi á tímum glæpa og hryðjuverka
- Víðátta og kyrrð sem andstaða fjöldaferðamennsku

Þau vandamál eða **veikleikar**, sem markaðssetning erlendis á við að etja eru:

- Skortur á fjármagni til aðgerða
- Ónógt skipulag og samstarf aðila
- Vanþekking markaðarins á Íslandi
- Ímynd hás verðlags og vondra veðra
- Fjarlægð frá mörkuðum og samgöngur
- Ónóg þekking á markhópum og þörfum þeirra

Fjöldi ferðamanna til Íslands 1995 og spá fram til 2000.

Frá Mið-Evrópu komu 65.385 ferðamenn og þar er spáð 8% árlegri fjölgun.

Frá Norðurlöndum komu 59.193 og gert er ráð fyrir 4% árlegri aukningu.

Frá Bandaríkjunum komu 28.633 og gert er ráð fyrir 10% árlegri aukningu.

Frá Bretlandi og Írlandi komu 18.364 og gert er ráð fyrir 5% árlegri aukningu.

Frá Suður-Evrópu komu 5.408 og gert er ráð fyrir 10% árlegri aukningu.

Frá Austurlöndum fjær komu 4.407 og gert er ráð fyrir 15% árlegri aukningu.

STADAN Á HEIMAMARKAÐI

Innlendum ferðamarkaði hefur verið lítið sinnt af yfirvöldum ferðamála fyrr en á allra síðustu árum. Þó efast fæstir um mikilvægi hans. Vitneskja er samt af afar skornum skammti og heimildum ber ekki saman. Verulegur munur eru á niðurstöðum í gistináttatalningu

Hagstofunnar og öðrum könnunum og á hið sama á við um gistinætur gesta.

Kannanir benda til að u.þ.b. 190.000 innanlandsferðamenn ferðist árlega um Ísland og verji að jafnaði til þess 14 dögum. Eyðsla sé 2.500 krónur á mann á dag, eða rúmlega 7 milljarðar á ári.

Þar af sé 4-5 milljarða eyðsla beinlínis til komin vegna ferðar fólks að heiman. Áætlaðar gistinætur innanlandsferðamanna á síðasta ári eru því 2,7 milljónir, þar af 60-70% á tímabilinu maí-ágúst.

Helsti styrkur heimamarkaðar:

Auðvelt er að ná til markaðarins
Íslenskt ættarsamfélag - Heimsóknir til vina og ættingja eru algengar
Gott vegakerfi og samgöngur

Helstu veikleikar heimamarkaðar:

Ónóg aðstaða og afþreying fyrir börn
Skortur á heildstæðu kynningarefni
Vöntun á rannsóknum og könnunum - Ónóg þekking
Verðlag

MARKAÐSHORFUR

Á næstu árum mun samkeppni í ferðapjónustu aukast en jafnframt hægir á fjölgun gesta, einkum á okkar sterkustu mörkuðum þar sem efnahagsástand er víða erfitt.

Á móti kemur að sökum smæðar okkar á mörkuðunum og sérhæfingar erum við ekki jafnháð almennri þróun markaðar og að okkar markhópar eru gjarnan vel menntaðir og tiltölulega tekjuháir einstaklingar, sem eru ekki eins háðir hagsveiflum þjóða.

Aukin samkeppni í flugi og nýir áfangastaðir greiða leið að mörkuðum sem áður voru ekki aðgengilegir.

Vaxandi áhugi manna á heilbrigði sínu og umhverfi, náttúru lands og menningu þjóða, styrkir stöðu Íslands í harðri samkeppni á ferðamörkuðum heimsins. Þetta á jafnt við um innanlandsmarkaðinn.

Spáð er 3% árlegum hagvexti á Íslandi til aldamóta og enn meiri aukningu kaupmáttar. Frítími manna eykst og eftirlaunafólki fjölgar.

Áhugi Íslendinga til ferða um eigið land hefur aukist og mun enn aukast með meiri kynningu og fjölbreyttari afþreyingu. Ferðakostnaður fer lækkandi.

Meðal neikvæðra þátta eru: mikið auglýsingaáreiti gerir erfiðara að koma upplýsingum á framfæri. Hætt er við að minni tengsl þéttbýlis og dreifbýlis dragi úr ferðalögum.

9.7 Afþreying - greinargerð

Vaxandi eftirspurn ferðamanna eftir virkri þátttöku hefur haft í för með sér að mikilvægi afþreyingar er mönnum ljósara en áður og talsverð áhersla hefur verið lögð á uppbyggingu á þessu sviði, jafnt hérlendis sem erlendis.

Á síðustu árum hefur framboð skipulagðrar afþreyingar í ferðapjónustu á Íslandi aukist verulega.

Enn sem komið er hefur þessi þróun átt sér stað án nokkurra skilgreindra leikreglna, sem er að vissu leyti styrkur þar sem þetta hefur skapað svigrúm fyrir frumkvæði áhugasamra einstaklinga. Á hinn bóginn er það einnig veikleiki þar sem það er líklegt til að koma niður á gæðavitund og metnaði meðal þeirra sem starfa á þessu sviði.

Ísland er nú þegar áfangastaður fyrir ferðamenn sem vilja njóta útivistar og menningar, og náttúrutengd afþreying því þungamiðjan í því sem landið hefur að bjóða. Ef horft er til framtíðar, er því haldið fram að úrbætur á þessu sviði séu eitt mikilvægasta mál íslenskrar ferðaþjónustu. Brýnt er að hraða þeim úrbótum, ella er sú hættu fyrir hendi að Ísland muni innan fárra ára standa samkeppnislöndum sínum að baki á þessu sviði.

Mikilvægt er að nýta þá sérfræðimenntun sem tiltæk er til að veita sérhæfðum hópum sem besta þjónustu, t.d. á sviði náttúruvísinda, sögu og menningar.

Mörkuð verði sú stefna að bæta öryggi ferðamanna í afþreyingu og á óbyggðum svæðum og stuðla að þeirri ímynd á erlendum mörkuðum að Ísland sé „öruggt ævintýraland“.

9.8 Hestaferðir - greinargerð

Hestaferðamennska hefur að mestu verið óháð ríkisafskiptum og lítið um að einstaklingar hafi þegið opinbera styrki til starfseminnar. Stefna ber að því að bein afskipti hins opinbera verði í lágmarki.

Nauðsynlegt er hins vegar að ríkisvaldið aðstoði greinina í heild með gerð áætlana við uppbyggingu reiðvega og kosti þær framkvæmdir. Bætt reiðvegakerfi er ein aðalforsenda þess að atvinnugreinin dafni.

Mjög mikilvægt er að leiðsögn sé veitt í hestaferðum og þeir sem annast leiðsögn geti tjáð sig á erlendum tungumálum.

Verði um frekari fjárhagsaðstoð ríkisvaldsins að ræða er brýnast að verja henni til kynningar og markaðssetningar.

Víða á hálendinu skortir tilfinnanlega aðstöðu fyrir hestaferðir.

Styrkleiki ferðaþjónustu af þessu tagi felst einkum í eftirfarandi:

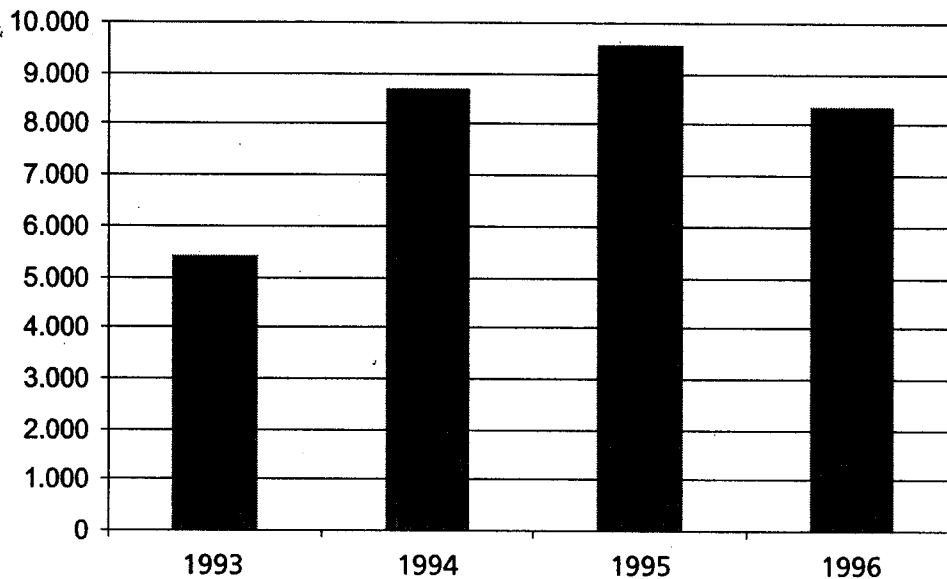
- Hún er frábrugðin annarri ferðamennsku, ekki síst fyrir gesti. Stöðugt fjölgar kaupendum ferðanna.
- Atvinnugreinin er tiltölulega ung að árum. Sífelld er verið að auka og bæta þjónustuna. Ónotaðir möguleikar eru hvarvetna fyrir hendi.
- Mjög víða er góð aðstaða til að koma upp og auka þessa grein ferðaþjónustunnar.
- Hestaferðir eru fyrir alla aldurshópa og njóta vaxandi vinsælda meðal fjölskyldna.

Helstu veikleikar þessarar ferðaþjónustu eru:

- Ísland er dýrt ferðamannaland og hestaferðir á Íslandi eru dýrar.
- Stofnkostnaður er mikill og sömuleiðis viðhaldskostnaður. Þá er atvinnugreinin starfsmannafrek.
- Stuttur ferðamannatími. Mikilsvert er að lengja þennan tíma.

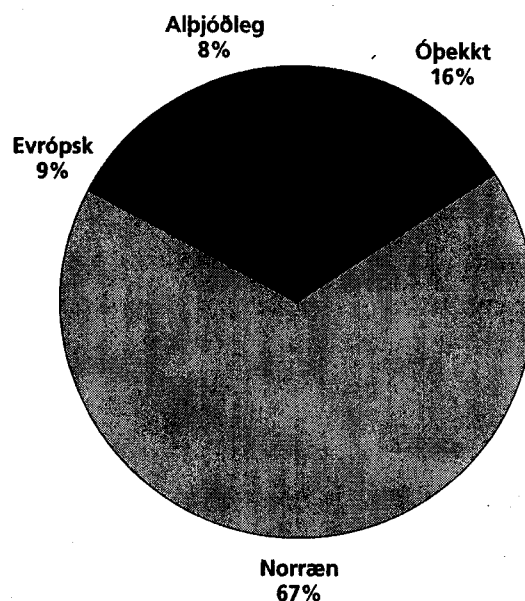
9.9 Ráðstefnur og fundir - greinargerð

Þrátt fyrir örar tækniframfarir á sviði upplýsingamiðlunar virðist ráðstefnu- og fundahald í heiminum síst vera að dragast saman. Á Íslandi virðast erlendar ráðstefnur og fundir vera í vexti:



19. mynd: Þróun á fjölda ráðstefnu- og fundagesta 1993-1996 (1996: Staðfestar ráðstefnur í desember 1995) Heimild: Ráðstefnuskrifstofa Íslands

Flestar erlendar ráðstefnur og fundir sem haldnir eru á Íslandi eiga uppruna sinn annars staðar á Norðurlöndum. Á allra síðustu árum hefur ráðstefnum og fundum ættuðum frá meginlandi Evrópu fjölgað nokkuð.



20. mynd: Uppruni ráðstefna og funda á Íslandi 1989-1991
Heimild: Ráðstefnuskrifstofa Íslands

Þátttakendafjöldi á ráðstefnum og fundum á Íslandi er mjög misjafn, allt frá 20 manns og upp í 600-600 manns. Gróflega áætlaður meðalfjöldi á ráðstefnum og fundum sl. ár hefur verið 150 manns. Markaðssetning vegna ráðstefna og funda hefur þá sérstöðu að markhópagreining er tiltölulega auðveld og allt markaðsstarf því markvissara en ella.

Reglan í ráðstefnu- og fundahaldi er sú, að sjaldan er boðað til þeirra í hinum hefðbundnu sumarleyfismánuðum (júlí og ágúst). Vinsælasti mánuðurinn er júnímánuður. Staðfestar ráðstefnur á Íslandi (desember 1995) fyrir árið 1996 skiptast þannig að 54% þeirra falla á mánuði utan háannar og 23% á júnímánuð.

Ráðstefnu- og funduferðamennska er alls staðar mjög eftirsótt vegna þess að hún er óháð veðurfari og vegna þess að ráðstefnugestir skila hlutfallslega miklum tekjum og áhrif þessarar tegundar ferðamennsku hefur einna síst skaðleg áhrif á allt umhverfi.

Helstu styrkleikar:

Í könnun sem gerð var með tilstuðlan Ráðstefnuskrifstofu Íslands (RSÍ) á fimm ráðstefnum árið 1995 með um 250 manna úrtaki ráðstefnugesta kom í ljós að 94,7% aðspurðra sögðust geta mælt með Íslandi sem ráðstefnulandi.

Hér er unnt að veita persónulega og góða þjónustu og ágæta fundaaðstöðu upp að vissum hámarksfjölda ráðstefnugesta. Nauðsynlegur tæknibúnaður er fyrir hendi eða er útvegaður erlendis frá. Íslendingar geta boðið góða gistingu á samkeppnishæfu verði, góðar veitingar og góðar samgöngur við stóran hluta Evrópu. Ísland er „óvenjulegur“ fundarstaður og hér er hægt að bjóða upp á spennandi afþreyingu.

Á Íslandi er þar að auki starfrækt sérstök skrifstofa, Ráðstefnuskrifstofa Íslands, sem sinnir markaðsstarfi.

Helstu veikleikar:

Markaðshlutdeild Íslands á alþjóðlegum ráðstefnu- og fundamarkaði er mjög lítil og sömuleiðis þekking skipuleggjenda funda og ráðstefna á fundarstaðnum Íslandi.

Samkeppni á þessum markaði er gífurlega hörð og í ljósi smæðar íslenskra ferðapjónustufyrirtækja og mjög takmarkaðs auglýsinga- og kynningarfjármagns liggur ljóst fyrir að Ísland stendur höllum fæti í samanburði við marga keppinauta okkar. Afkastageta Íslands til ráðstefnuhalds er takmörkuð við 500 manna ráðstefnur að hámarki (þess má þó geta að á stórum hluta ráðstefna í heiminum eru þátttakendur innan við 500). Ekki er alltaf hægt að ganga að húsnaði fyrir stórar ráðstefnur vísu, þar sem ekkert húsnaði er til á Íslandi sem eingöngu er ætlað til funda- og ráðstefnuhalds.

Dreifing funda og ráðstefnugesta um landið er ófullnægjandi (staðfestar ráðstefnur 1996: Höfuðborgarsvæðið 92%, miðað við þátttakendafjölda) og því gagnast ráðstefnu- og funduferðamennska nær eingöngu höfuðborgarsvæðinu. Það orsakast bæði af því að aðstaða úti á landsbyggðinni er ekki nema í fáum tilfellum fullnægjandi og auk þess eru ráðstefnugestir oftast tímabundnir og ekki tilbúnir að taka á sig meira en nauðsynleg ferðalög. Verðlag á Íslandi virkar í sumum tilfellum heftandi á ráðstefnu- og funduferðamennsku. Einkum þykir verð á veitingum og áfengi of hátt.

9.10 Hvataferðir - greinargerð

Hvataferð er skilgreind sem:

„Oftast sérstök starfsmannaferð meðalstórra og stórra fyrirtækja. Ferðin er allajafna endapunktur á löngu hvataferli (incentive) sem á að hvetja starfsmenn viðkomandi fyrirtækis til dáða (oft er söluaukning markmiðið) og þeir starfsmenn sem hafa staðið sig best fá ferð í verðlaun.“

Markaður hvataferða hefur verið í vexti á Íslandi undanfarinn áratug. Talið er að hann muni vaxa enn frekar á næstu árum. Hvataferðamenn eru alls staðar vinsælir ferðamenn, þar sem útgjöld á mann og dag eru hlutfallslega há. Einnig eru hvataferðir oftast utan háannatíma, oft á jaðartímum. Markaðssetning vegna hvataferða (líkt og ráðstefnu- og funda) hefur sérstöðu að því leyti, að tiltölulega auðvelt er að greina mikilvæga markhópa og markaðsleg „vindhögg“ því ólíklegri en ella.

Nýleg könnun sem gerð var í Þýskalandi, okkar helsta markaðssvæði, meðal 60 fyrirtækja leiddi m.a. eftirfarandi í ljós:

- Algengasta lengd hvataferða er 4 dagar (38%)
- 75% hvataferðahópa eru undir 50 manna
- Staðir sem eru stutt frá eru vinsælastir (40% innan Þýskalands, 57% innan Evrópu)
- Norður-Evrópa er í sókn (15% hlutdeild sem stendur)
- Mikilvægir þættir við val á áfangastað eru áhugaverðir ferðamannastaðir, verðlag, samgöngur, öryggi og framandleiki
- Gistiaðstaða verður að vera mjög góð (62% fyrirtækjanna vilja fyrsta flokks gistingu)
- Helstu markmið með hvataferðum eru söluaukning og að bæta þjónustu viðkomandi fyrirtækja

Helstu styrkleikar:

- Ísland er flestum framandi land og ætti því að eiga mikla möguleika miðað við markaðshorfur
- Ísland er innan þeirra marka sem telst stutt frá helstu markaðssvæðum
- Hér er boðið upp á óvenjulega þjónustu/afþreyingu
- Nægt framboð er á hvataferðamöguleikum til Íslands
- Hvataferðir eru oft í sterkum tengslum við upplifun náttúrunnar
- Á Íslandi er starfrækt sérstök skrifstofa, Ráðstefnuskrifstofa Íslands, sem sinnir markaðsstarfi á hvataferðamörkuðum
- Sökum smæðar íslenska markaðarins er hægt að veita hér persónulega og góða þjónustu

Helstu veikleikar:

- Á Íslandi eru ekki til neinar aðgengilegar upplýsingar um stærð og eðli hvataferðamarkaðarins
- Samkeppni á alþjóðlegum hvataferðamarkaði er gífurlega hörð
- Markaðshlutdeild Íslands er mjög lítil og þekking skipuleggjenda hvataferða á möguleikum Íslands ekki mikil
- Mjög takmarkað auglýsinga- og kynningarfjármagn til ráðstöfunar
- Ótryggt veðurfar
- Hátt verðlag, einkum á mat og drykk
- Framboð fyrsta flokks gistingar lítið
- Flugtímar áætlunarflugs til Íslands eru óhagstæðir fyrir stuttar ferðir
- Hvataferðamarkaðurinn gagnast landsbygðinni of lítið

9.11 Brottluttir Íslendingar og afkomendur þeirra

- greinargerð

Styrkleikar

- Vaxandi áhugi meðal íbúa í Vesturheimi á uppruna sínum.
- Verið er að vinna að skráningu fólks af íslenskum uppruna í Vesturheimi.
- Vaxandi áhugi á ferðapjónustu tengdri menningu.
- Þátttaka í evrópska samstarfsverkefninu Routes to the Roots.

Veikleikar og ógnanir

- Sérhæfð þjónusta fyrir þennan markhóp er enn ekki til á Íslandi (söfn, o.s.frv.).
- Gæði ferðapjónustu á Íslandi eru ekki nógu trygg.
- Sá hluti Vestur-Íslendinga sem er tengdastur landinu fer minnkandi.
- Ferðamönnum frá Kanada hefur ekki fjölgað undanfarin ár eins og frá flestum löndum.
- Léleg samkeppnisstaða Íslands á fjölbreyttum ferðamarkaði ytra.

Tækifæri

- Bein markaðssókn með hjálp skráningarlista þess sem nú er í vinnslu í Ameríku.
- Samstarf í gegnum „Routes to the Roots“.
- Betri samgöngumöguleikar í athugun.

Áhrif á ferðapjónustu á Íslandi

Nýr markhópur

Betri nýting fjárfestinga í ferðapjónustu á Íslandi

Ný störf og ný tækifæri skapast

Nýjung í ferðapjónustu á Íslandi, áherslan á menningu fremur en náttúru landsins

Möguleiki á lengingu ferðamannatímans

Möguleiki á aukinni nýtingu á jaðarsvæðum

9.12 Saga og menning - greinargerð

Erlendir ferðamenn heimsækja Ísland af ýmsum ástæðum, Það þykir eitthvað sérstakt að hafa komið til þessa lands, margir vita af hinni sérstæðu náttúru, að landið er enn í sköpun. Margir Þjóðverjar þekkja landið af Nonna-bókunum, aðrir vita af fornmenningu landsins, bókmenntum og siglingaafrekum. Þjóðverjar þekkja það líka úr verkum Richards Wagners. Ýmsir vita af Íslandi vegna fundar Reagans og Gorbachovs, Þá koma Halldór Laxness og Vigdís Finnbogadóttir mjög við sögu, Björk og ekki síst íslenski hesturinn.

Mörgum þykir það merkilegt að hér er enn töluð og lítt breytt hin forna vestnorræna tunga, náskyld þýsku og forn-ensku (grunnbygging ensku er germönsk, seljanleg staðreynd).

Ferðapjónusta á Íslandi byggist mjög á ofangreindum atriðum.

Að öðru leyti er vísað til skýrslunnar „Tengsl menningarsögu þjóðarinnar við ferðapjónustu“ sem unnin var fyrir samgönguráðuneytið 1995 og notuð var sem grunn gagn við vinnslu stefnumótunarinnar.

9.13 Samgöngur - greinargerð

Ísland er allvel sett hvað varðar grunnþætti samgangna, þ.e. útbreiðslu og dreifingu mannvirkja og rekstur þeirra. Hvað reglur varðar er umhverfi hér á landi mjög sambærilegt við það sem gerist í nálægum löndum, einkum í Evrópu þar sem reglur hafa að mestu verið samræmdar reglum Evrópusambandsins. Rekstrarskilyrði fyrirtækja einstakra greina samgangna eru með nokkuð mismunandi hætti, allgóð í flugrekstri, miður góð í bifreiðarekstri, en ferjur eru fjármagnaðar að hluta með styrkjum úr ríkissjóði. Hér á eftir er fjallað um hverja grein samgangna fyrir sig, en óhjákvæmilega verður þó á stöku stað einhver skörun.

FLUG

Styrkleikar: Keflavíkurflugvöllur, flugvellir við flesta þéttbýlisstaði, innlend millilandaflugfélög, Alþjóðaflugstjórnarmiðstöðin.

Veikleikar: Bágt ástand Reykjavíkurflugvallar og ófullnægjandi flugstöð, lág ferðatíðni í millilandaflugi, lítill heimamarkaður, flugfélög lítill og lítt þekkt erlendis.

Ógnanir: Seinkun endurbóta á Reykjavíkurflugvelli, órói á vinnumarkaði, seinkun fjárfestinga á flugvöllum, hugsanlegar tafir á flugi milli Ameríku og Evrópu um Ísland vegna aðildar að Schengen-samkomulaginu.

Tækifæri: Flugfrelsi til Bandaríkjanna, flugheimildir til Kanada og innan Evrópu, aukið frelsi í flugi innan Evrópusambandsins 1997.

VEGIR OG AKSTUR

Styrkleikar: Víðfeðmt vegakerfi, frjálssir óreglubundnir flutningar með rútum, almenn skilyrði - gæðakröfur - til rekstrar rútbíla og leigubíla (taxa).

Veikleikar: Hátt hlutfall vondra vega, vetrarófærð, erfið rekstrarskilyrði rútofyrirtækja, gæðaflokkun rútbíla vantar.

Ógnanir: Slysahætta á vondum vegum, samkeppni erlendra rútofyrirtækja.

Tækifæri: Malarvegir, ófærð og torfærur, erlendir leigubílar á háannatíma.

GLINGAR OG FERJUR

Þyrkleikar: Miklar öryggiskröfur, ferjusamband við Evrópu, Vegagerðin ber ábyrgð á rekstri innlendra ferja, frjálsar siglingar til landsins og við landið.

Þeikleikar: Millilandaferjan þarfnast endurnýjunar, fáar hafnir taka skemmtiferðaskip að öryggju, léleg nýting ferja.

Ógnanir: Óvænt illviðri, ferjuslys einhvers staðar.

Þækifæri: Þætt vegasamband að ferjuhöfnum.

9.14 Umhverfisvernd - greinargerð

Ferðaþjónustan er vaxandi atvinnugrein. Ferðamannastaðirnir eru dýrmæt auðlind sem varast ber að ofnýta. Óhætt er að fullyrða að afraksturinn af nýtingu auðlindarinnar skilar sér ekki til úrbóta á þeim.

Hætta er á að:

- Auðlindin verði ofnýtt
- Ferðamannastaðirnir verði einskismannslönd, allt miðist við að nýta þá á sem ódýrastan hátt.
- Umhverfismál á ferðamannastöðum fái ekki eðlilegt fjármagn til úrbóta og viðhalds.
- Loka verði stöðum
- Færri gestir komi til landsins
- Gjaldeyristekjur minnki
- Ferðaþjónustan tapi, störf tapist

Stefnt skal að eftirfarandi:

- Að ná eðlilegum fjölda ferðamanna, án þess að áníðslan á landinu verði of mikil
- Að nýta hluta af gjaldeyristekjum til að viðhalda ferðamannastöðum og byggja nýja

Niðurstaða:

- Ísland er ferðamannaland með mikla náttúrufegurð
- Ferðamönnum mun fjölga mikið næstu árin
- Áníðslan og landeyðingin er mikil og eykst á ferðamannastöðunum
- Gjaldeyristekjur ferðaþjónustu skila sér ekki til ferðamannastaðanna til forvarnaraðgerða og viðhalds

Að öðru leyti skal vísað til skýrslu um umhverfismál á ferðamannastöðum sem unnin var fyrir samgönguráðuneytið árið 1995 og var notuð sem grunngagn við vinnslu stefnumótunarinnar.

9.15 Sjálfbær ferðamennska/þjónusta - greinargerð

Á árinu 1995 voru erlendir ferðamenn á Íslandi nær 190.000 talsins. Stefnt er að 6% aukningu í komum erlendra ferðamanna til ársins 2000 og 3-6% aukningu í ferðum Íslendinga um eigið land. Á sama tíma og slíkt er sett fram er gerð úttekt á stöðu náttúrulegs umhverfis á nokkrum helstu ferðamannastöðum Íslands og eru niðurstöður þær að verja þurfi 210 milljónum króna til að lagfæra aðstöðu. Ísland er kynnt erlendis sem hreint og ómengað land og samkvæmt könnunum er hrein og tær náttúran helsta aðdráttarafli Íslands. Á sama tíma stuðla forsvarsmenn stjórnvalda og atvinnulífs að eflingu stóriðju og leggja á ráðin um virkjanir á hálendi Íslands.

Hugmyndafræði sjálfbærrar ferðamennsku/þjónustu á rót sína að rekja til vaxandi umhverfisbyggju náttúruverndarsinna og annarra þeirra sem telja síaukinn fjölda ferðamanna í heiminum leggja aukna byrði á umhverfi og samfélag. Skilgreiningar á hugtakinu eru margar og víðtækar auk þess sem hugmyndafræðin er kynnt undir mörgum nöfnum. Til nánari skýringar á skilgreiningum og útlitunar á hugmyndafræðinni er vísað til ítarefnis. Þess skal þó getið hér að hugtökin „*umhverfi*“ og „*auðlindir*“ eru sett fram í víðustu merkingu þeirra orða, þ.e. umhverfi vísar til náttúrulegs, menningarlegs, félagslegs og efnahagslegs umhverfis og auðlindir ferðaþjónustu er allt það sem „*söluvaran Ísland*“ samanstendur af.

Sjálfbær ferðamál eru sú lausn, sem hinn alþjóðlegi armur ferðaþjónustunnar hefur lagt fram gegn þeim geigvænlegu vandamálum sem við blasa í heiminum vegna síaukins fjölda ferðamanna.

Hugmyndafræðin snýst fyrst og fremst um stjórnun og skipulag ferðamennsku og uppbyggingu ferðaþjónustu á sem arðvænlegastan hátt í nútíð og framtíð. Áhersla er lögð á næmari *umhverfisvitund* allra þeirra sem við ferðaþjónustu fást, svo og ferðamanna, ennfremur að réttur þess fólks, sem lifir og býr á ferðamannastöðum, sé virtur og tekið tillit til þess við ákvarðanatöku um ferðamál og uppbyggingu viðkomandi staða. Hlutverk ferðaþjónustu er að stuðla að verndun og viðhaldi auðlinda og auka lífsgæði þeirra sem ferðamannastaði byggja.

9.16 Ferðamál í landsskipulagi framtíðarinnar - greinargerð

Í mörgum löndum hefur verið komið á svokölluðu „landsskipulagi“ þar sem unnið er að stefnumótun fyrir landið í heild og stefnan í hinum ýmsu atvinnugreinum skoðuð í ljósi þess. Í Danmörku hófst þessi vinna um 1960 þegar komið var á fót „landsplanudvalget“. Sú nefnd vann aðallega að samhæfingu hinna ýmsu áætlaða, enda augljóst að þar er um gagnvirkni að ræða. Þannig gerir t.d. hugmynd að ferðamálastefnu ákveðnar kröfur um uppbyggingu og þjónustustaðla á vegakerfinu. Hálendisferðamennska gerir svo t.d. aðrar kröfur að þessu leyti en ferðamennska á láglandi.

Landsskipulagi er ætlað að draga upp myndir af því hverjir verða meginatvinnuvegirir í framtíðinni og hver meginstefnan verður. Það er augljóst að byggðamynstur framtíðarinnar og þýðing hinna ýmsu svæða og bæja mun mjög fara eftir því hvernig atvinnuvegir þjóðarinnar þróast. Byggðamynstur Íslands þar sem megináherslan væri á orkuvinnslu og stóriðju er t.d. annað en ef ákveðið yrði að ferðaþjónusta yrði meginatvinnugrein framtíðarinnar. Það er því mjög brýnt að við framtíðaruppbyggingu og skipulag staða og svæða verði tekið mið af þörfum ferðaþjónustunnar.

9.17 Fylgiskjöl

9.17.1 Viðmælendalisti

Hér á eftir fer listi yfir viðmælendur. Margir þeirra ræddu við fleiri en einn undirhóp eða starfsmann en aðrir komu við sögu í vinnu einstakra málefnaþópa.

Viðmælendur stýrinefndar, starfsfólks og undirhópa:

Agnar Guðnason	Bændasamtök Íslands
Ágúst Ágústsson	Reykjavíkurbörn
Andrés Arnalds	Landgræðslan
Anna Dóra Sæþórsdóttir	Landfræðingur
Anna Margrét Guðjónsdóttir	Ferðamálafulltrúi Reykjavíkur
Anton Antonsson	Ferðamiðstöð Austurlands
Ari Trausti Guðmundsson	Jarðeðlisfræðingur
Arinbjörn Jóhannsson	Brekkulæk
Arney Einarsdóttir	Gæðastjórnunarfélag Íslands
Ármann Kr. Ólafsson	Litla-Garði
Arngrímur Hermannsson	Ferðaskrifstofan Addís
Ársæll Harðarson	Flugleiðir
Ásbjörn Björgvinsson	Hótel Ísafjörður
Áslaug Alfreðsdóttir	Skráningarverkefni V-Íslendinga
Atli Steinarsson	Torfunesi, Köldukinn
Baldvin Baldvinsson	Ultima Thule
Baldvin Kristjánsson	C.T. Human Resource Council
Belinda Brown	Verkmenntaskólinn, Akureyri
Bernharð Haraldsson	Íslands Resor, Svíþjóð
Birgir Edvardsson	Ferðamálafræðingur
Bjarnheiður Hallsdóttir	Stóra Sandfelli
Bjarni Hagen	Háskólinn á Akureyri
Bjarni P. Hjarðar	

Bjarni Skarphéðinsson
Björn Ólafsson
Böðvar Valgeirsson
Clive Stacey
Cristiano Vito
Dieter Wendler
Einar Bollason
Einar Gústavsson
Emil Guðmundsson
Erna Hauksdóttir
Eymundur Runólfsson
Fritz Opdam
Dr.Gerhard Bartsch
Gísli Gíslason
Grímur Sæmundsen
Guðmundur Björnsson
Guðmundur Ingvason
Guðmundur Kjartansson
Guðmundur Lárusson
Guðmundur Malmquist
Guðvarður Gíslason
Gunnar Karlsson
Gunnar Leifur Stefánsson
Gunnar Rafn Birgisson
Gunnar Sveinsson
Gunnlaugur Sighvatsson
Hafsteinn Reykjalín
Halldór Bjarnason
Halldór S. Kristjánsson
Hallgrímur Lárusson
Hannes Hilmarsson
Hans Storhaug
Haukur Ágústsson
Haukur Birgisson
Haukur Sveinbjörnsson
Helga Haraldsdóttir
Helga Hreinsdóttir
Helga Ingimundardóttir
Helga Lára Guðmundsdóttir
Helgi Jóhannesson
Hermann Guðjónsson
Hjörtur Jónsson
Hugi Ólafsson
Hörður Bender
Ingibjörg Ólafsdóttir
Ingiveig Gunnarsdóttir

Jöklajeppar
Vegagerðin
Ferðaskrifstofan Atlantik
Arctic Experience, England
Cristiano Viaggi, Ítalía
Ferðamálaráð, Frankfurt
Íshestar
Ferðamálaráð, New York
Flugleiðir, Luxembourg
Samband veitinga- og gistihúsa
Vegagerðin
Askja Reizen, Holland
Studiosus Reisen, Þýskaland
Landmótun
Heilsufélagið
Póstur og sími
Fjarðaferðir
Island Tours, Þýskaland
Flóabáturinn Baldur
Byggðastofnun
Veitingamaður
Hótel KEA
Andrea, Akranesi
Samvinnuferðir-Landsýn
BSÍ
Háskólinn á Akureyri
Bílaleigan AVIS
Safariferðir
Samgönguráðuneytið
Snæland Grímsson
Flugleiðir, Baltimore
Norwegian Immigration Centre
Verkmenntaskólinn Akureyri
Norræna ferðaskrifstofan
Snorrastöðum
Ferðamálaráð, Akureyri
Heilbrigðiseftirlitið
Njarðvík
Úrval - Útsýn
Samgönguráðuneyti
Vita-og hafnarmálastofnun
Háskólinn á Akureyri
Umhverfisráðuneyti
Flugleiðir
Hótel Ísland
Landnáma

Jean Marc Mange	Saga Reisen, Sviss
Jóhann Friðgeirsson	Hof, Höfðaströnd
Jóhann Jóhannsson	Flugleiðir
Jóhanna Ásgeirsdóttir	Lýsuhóli
Jóhanna B. Magnúsdóttir	Ferðamálafulltr. Skaftárh.
Jóhanna K. Tómasdóttir	Ráðstefnuskrifstofa Íslands
Jóhanna Lárusdóttir	Úrval - Útsýn
Jóhannes Gunnarsson	Neytendasamtökin
Jóhannes Kristjánsson	Höfðabrekku
Jón Ásgeirsson	Þjóðræknifélagið
Jón G. Baldvinsson	Landssamband stangveiðifél.
Jón Illugason	Ferðamálasamtök Íslands
Jón Magnússon	VSÍ
Jón Rögnvaldsson	Vegagerðin
Jón Valur Jensson	Ættfræðiþjónustan
Jónas Hallgrímsson	Austfar
Jónas Hvannberg	Hótel Saga
Jósep Þorgeirsson	Samgönguráðuneyti
Karen Erla Erlingsdóttir	Upplýsingamiðst. Egilsst.
Karl Sigurhjartarson	Ferðaskrifstofa Vesturlands
Kjartan Lárusson	Ferðaskrifstofa Íslands
Knut Berg	Flugleiðir, Osló
Kolbeinn Arinbjarnarson	Flugleiðir
Kristín Sif Sigurðardóttir	Samvinnuferðir-Landsýn
Kristján Baldursson	Ferðafélag Íslands
Kristján Geirsson	Náttúruverndarráð
Kristján Pálsson	Alþingismaður
Kristján Vigfússon	Samgönguráðuneytið
Lárus Sveinsson	Bifreiðaskoðun Íslands
Leifur Örn Svavarsson	Björgunarskólinn
Magnús Ásgeirsson	Ferðamálaráð
Magnús Oddsson	Ferðamálastjóri
Magnús Sigmundsson	Activity Tours
Margrét Jóhannsdóttir	Ferðaþjónusta bænda
María Guðmundsdóttir	Change Group
María H. Maack	Fræðslustofan Kría
Marjorie Árnason	Viking Travel, Gimli
Matthías Kjartansson	Ráðstefnur og fundir
Ómar Benediktsson	Íslandsflug
Óskar Helgi Guðjónsson	Ultima Thule
Páll Dagbjartsson	Varmahlíð
Páll Guðmundsson	Siglingamálastofnun
Páll Halldórsson	Flugleiðir
Páll Þór Jónsson	Hótel Húsavík
Paul Richardson	Ferðaþjónusta bænda
Pétur Ágústsson	Eyjaferðir

Pétur J. Eiríksson	Flugleiðir
Pétur Óskarsson	Set Reisen, Þýskaland
Pétur Rafnsson	Ferðamálasamtök höfuðborgarsvæðisins
Reynir Þórðarson	Sjóvá/Almennar
Richard Gugerli	Flugleiðir, Sviss
Roger Laplante	Canadian Tourism Commission
Rut Jónsdóttir	Hagstofa Íslands
Rögnvaldur Guðmundsson	Ferðamálafulltr. Hafnarfjarðar
Sigmundur Einarsson	Umhverfissráðuneytið
Signý Guðmundsdóttir	Ferðaskrifst. Guðmundar Jónassonar
Sigríður Sigurðardóttir	Byggðasafn Skagfirðinga
Sigríður Þrúður Stefánsdóttir	Ferðamálafræðingur
Sigurbjörn Bárðarson	Tamningamaður
Sigurborg Kr. Hannesdóttir	Ferðamálafræðingur
Sigurður Guðmundsson	Byggðastofnun
Sigurður Jónsson	Ölfusárhreppur
Sigurður O. Ragnarsson	Oddsstöðum
Sigurður Skagfjörð Sigurðsson	Flugleiðir, London
Sigurður Þórhallsson	Landsamband hestamanna
Sigurjón Bjarnason	Eldhestar
Skúli Guðmundsson	Hagstofa Íslands
Skúli Magnússon	Skotveiðar
Snorri Tómasson	Ferðamálasjóður
Soffía Waag Árnadóttir	Ferðamálastofnun Íslands
Stefán Eyjólfsson	Flugleiðir, Frankfurt
Stefán Kristjánsson	Grýtubakka
Stefán Sigurðsson	Jeppaferðir
Stefán Skaftason	Héraðsráðunautur
Stefán Thors	Skipulag ríkisins
Steinn Lárusson	Flugleiðir
Steinunn Harðardóttir	Landnáma
Sveinn Runólfsson	Landgræðslustjóri
Teitur Jónasson	Teitur Jónasson hf
Trausti Valsson	Háskóli Íslands
Tryggvi Árnason	Jöklaferðir
Tryggvi Guðmundsson	Ferðaskrifstofa Íslands
Tryggvi Ísaksson	Hóli, Kelduhverfi
Tryggvi Konráðsson	Snjófell
Úlfar Antonsson	Úrval - Útsýn
Valgarður Egilsson	Læknir
Valtýr Sigurbjarnarson	Byggðastofnun
Vésteinn Ólason	Samskiptan. Ísl. og V-Ísl.
Vilborg Hannesdóttir	Bátafólkið
Vilborg Júlíusdóttir	Þjóðhagsstofnun
Walter Reischauer	Natur & Reisen, Austurríki
Wolfgang Anton	Arktis Reisen Schele, Þýskal.

Yves Bertino
Þóra Hallgrímsson
Þórarinn V. Þórarinsson
Þórnanna Jónasdóttir
Þórdís Arthúrsdóttir
Þórdís Eiríksdóttir
Þorgeir Pálsson
Þórhallur Jósefsson
Þórhallur Þorsteinsson
Þorleifur Þór Jónsson
Þorsteinn Gunnarsson
Þórður Friðjónsson
Þórður Höskuldsson
Þórunn Gestsdóttir
Þórunn Ingólfssdóttir
Þórunn Reynisdóttir
Þorvarður Guðlaugsson

Flugleiðir, Brussel
Samvinnuferðir-Landsýn
VSÍ
Leiðsögumannafélag Íslands
Ferðamálafultr. Akraness
Ferðaþjónusta bænda
Flugmálastjóri
Blaðamaður
Ferðafélag Fljótsdalshéraðs
Hópfarðamiðstöðin
Háskólinn á Akureyri
Þjóðhagsstofnun
Ferðamálafultr. Mývatnssveit
Ferðamálafultr. Ísafjarðar
Ráðstefnur og fundir
Flugleiðir, bílaleiga
Flugleiðir, Amsterdam

Stýrinefnd bærust skriflegar ábendingar frá eftirtöldum aðilum:

Birna Bjarnleifsdóttir
Bjarni I. Árnason
Félag háskólam. ferðamálafræðinga
Félag íslenskra bifreiðaeigenda
Friðjón Árnason
Garðar Óskarsson
Gísli Eiríksson
Guðrún Jónsdóttir
Soffía Waag Árnadóttir og
Margrét Friðriksdóttir

Leiðsöguskóli Íslands
Hótel Óðinsvé
Stjórn Félags leiðsögumanna
Framkvæmdast. Austurleiðar hf.
Umdæmisverkfræðingur
Markaðsráð Borgarness
Menntaskólinn í Kópavogi

9.17.2 Skýrslur vinnuhópa - yfirlit

Eftirtaldir aðilar stýrðu vinnuhópum og skiluðu tillögum og greinargerðum. Í mörgum tilfellum er um mjög ítarlegar skýrslur að ræða, sem fylgja með þessari skýrslu til samgönguráðherra.

Anna Margrét Guðjónsdóttir:
Baldvin Baldvinsson:
Erna Hauksdóttir:
Karl Sigurhjartarson:

Upplýsingaþjónusta
Hestaleigur og hestaferðir
Rekstrarumhverfi
Erlendir markaðir

Kristján Jóhannsson:	Verslun
María H. Maack:	Ferðir tengdar vísindum og rannsóknum
Pétur Rafnsson:	Göngu-, hjóla- og veiðiferðir, hvalaskoðun
	Bláa lónið
Rögnvaldur Guðmundsson:	Innlendi markaðurinn
Sigríður Þrúður Stefánsdóttir:	Sjálfbær ferðamennska/ferðaþjónusta
Sigurborg Kr. Hannesdóttir:	Afþreying
Sigurður Jónsson:	Umhverfismál
Trausti Valsson	Ferðaþjónusta og landsskipulag
Þórdís Eiríksdóttir:	Vestur-Íslendingar
Þórhallur Jósepsson:	Samgöngur, flutningar
Þorsteinn Gunnarsson:	Rannsóknir og menntun

Einnig voru lagðar til grundvallar tvær skýrslur sem nýlega voru gerðar á vegum samgönguráðuneytis, önnur um umhverfismál á ferðamannastöðum og hin um tengsl menningarsögu þjóðarinnar við ferðaþjónustu.

¹ Hagstofan birtir yfirlit yfir áætlaðan fjölda gistinguáttanna eftir tegund gistingar. Hlutfall hótela og gistiheimila í þessum tölum var 63% á árinu 1994.

² Upplýsingar um ráðstöfunarfé helstu rannsóknastofnana er að finna í fjárlögum 1996:

Hafrannsóknastofnun:	673,700,000 kr.
Iðntæknistofnun	278,800,000 kr.
Orkustofnun	363,000,000 kr.
Rannsóknastofnun byggingariðnaðarins	163,500,000 kr.
Rannsóknastofnun fiskiðnaðarins	203,900,000 kr.
Rannsóknastofnun landbúnaðarins	211,600,000 kr.

³ Hér er til samræmingar notað orðið „gestur“, þó að talning Útlendingaeftirlitsins sé ekki í samræmi við skilgreiningu orðsins.