

Konur í ferðapjónustu

FÖSTUDAGUR 17. NÓVEMBER 2017

Kynningar: Reykjavíkurborg, Icelandtravel, Vita, Klak innovit, Gray line, Íshestar, Íslandshótel, Landnámssetrið

Við erum öflugur hópur

Helga Árnadóttir tók við sem framkvæmdastjóri hjá Samtökum ferðapjónustunnar árið 2013. Hún er önnur konan sem stýrir samtökunum frá því þau voru stofnuð árið 1998. Konur eru öflugur hópur innan íslensku ferðapjónustunnar. ➔2





Ferðamenn koma til Íslands allan ársins hring og hefur heimsóknnum að vetri til fjölgað umtalsvert. MYND/ANTON BRINK

Elín
Albertsdóttir
elin@365.is



Framhald af forsiðu →

Þegar Helga er spurð fyrir hvað Samtök ferðaþjónustunnar, SAF, standa, svarar hún: „Meginverkefni samtakanna er að gæta sameiginlegra hagsmuna félagsmanna sinna, sem eru fyrirtæki í ferðaþjónustu á Íslandi. Markmiðið með stofnun SAF er að ferðaþjónustan tali einni röddu gagnvart stjórnvöldum, fjölmíðlum og öðrum sem ferðaþjónustufyrirtæki skipta við. Stefna SAF í hinum ýmsum málum er unnin á vegum stjórnar og nefnda, en innan samtakanna starfa sjö fag-nefndir.“

SAF hefur áhrif

Starf Helgu og þeirra sem starfa hjá SAF felst fyrst og fremst í því að vinna að því að fyrirtæki í ferðaþjónustu búi við starfsskilyrði sem gera þau samkeppnishæf á alþjóðamarkaði og að heilbrigð

samkeppni sé tryggð. „Samstarf og samtal við stjórnvöld, stofnanir og aðra hagaðila spilar stórt hlutverk. SAF er umsagnaraðili um lagafrumvörp og reglugerðartillögur og eiga samtökin fulltrúa í fjölmörgum nefndum, stjórnnum og ráðum bæði á vegum opinberra aðila og annarra. Á þann hátt hafa samtökin áhrif á starfsumhverfi fyrirtækjanna,“ útskýrir Helga sem tók við af Ernu Hauksdóttur sem gegnt hafði starfinu í þrjátíu ár.

Forveri SAF var SVG (Samtök veitinga- og gistinguáæta) sem Erna stýrði áður. Á undan henni var Hólmfríður Árnadóttir framkvæmdastjóri SVG, en hún var fyrsti fastráðni starfsmaður samtakanna. Það má því segja að konur hafi stýrt samtökum ferðaþjónustufyrirtækja frá upphafi.

Konur í valdastöðum

Helga segir að það séu öflugar konur í ferðaþjónustu rétt eins og á öðrum stöðum í atvinnulífinu. „Það er ekki síður áhugavert að konur skipa allar helstu stöður innan stjórnkerfisins og samtaka sem tengjast ferðaþjónustunni.“

Það er t.a.m. kona starfandi ráðherra ferðamála, ferðamálastjóri, stjórnarformaður ferðamálaráðs, klasastjóri ferðaklasans, yfirmaður ferðaþjónustunnar hjá Íslandsstofu, yfirmenn á flestum markaðsstofum landshlutanna og svo ég framkvæmdastjóri SAF.

Starfið mitt er í raun síbreytilegt frá degi til dags. Í grunninn eru verkefni svipuð frá einum tíma til annars en þeim hefur eðlilega fjölgað mikið í hröðum vexti greinarinnar síðustu misseri. Um leið og tækifærin eru sannarlega til staðar eru áskoranirnar margar og ólíkar og viðfangsefnið því margþætt,“ segir hún.

Sameiginlegt átak

Helga segist ánægð með mjög margt í ferðaþjónustunni. Fagmennska og gæði innan greinarinnar hafi aukist. Fyrirtækin hafa fjárfest mikið í innviðum til að bregðast við fjölgun ferðamanna sem hefur skipt sköpum. „Samstarf greinarinnar við stjórnvöld hefur verið gott að mörgu leyti en þau þurfa hins vegar að vera tilbúin að taka ábyrgð á greininni í mun meiri mæli. Það er ekki sjálfsgott að ferðamenn komi til landsins og skilji eftir sig gjaldeyri sem skiptir sköpum fyrir íslenskt þjóðarþú. Stjórnvöld verða að tryggja samkeppnishæf rekstrarskilyrði, heildarsýn og síðast en ekki síst að láta verkin tala. Það þarf að fjárfesta í ferðaþjónustunni til að tryggja þau tækifæri sem í henni felast til langrar framtíðar.“

Með sameiginlegu markaðsátaki stjórnvalda og greinarinnar hefur góður árangur náðst í ferðaþjónustu að vetri. Árstíðasveiflan hefur minnkað mikið, sér í lagi á suðvesturhorninu. Enn er þó mikið verk óunnið, til dæmis hvað varðar þau svæði sem hvað fjærst eru höfuðborgarsvæðinu. Áhersla á álagsstýringu þarf einnig að aukast. Ég á hér við álagsstýringu milli árstíða, milli landsvæða sem og innan þeirra,“ segir Helga og bætir við að stjórnvöld þurfi að sýna stórhug og metnað varðandi uppbyggingu á ferðamannastöðum. „Taka stórar ákvarðanir til að undirbyggja lífsgæði okkar til



Helga segir að það sé áhugavert að konur skipa allar helstu stöður innan stjórnkerfisins og samtaka sem tengjast ferðaþjónustunni.

langs tíma. Uppbygging á ferðamannastöðum í eigu ríkisins er hluti af þeirri innviðaupbyggingu sem verður að eiga sér stað. Þannig er sjálfbærni staðanna tryggð til komandi kynslóða sem og upplifun gesta okkar. Gleymum því ekki að rúmlega 80% af þeim ferðamönnum sem sækja okkur heim vilja njóta okkar einstöku náttúru. Í náttúrunni felast gífurleg verðmæti sem okkur ber að varðveita fyrir komandi kynslóðir á sama tíma og við nýtum hana okkur til hagsældar með sjálfbærum hætti.“

Jákvæðni og elja

Ég hef þær væntingar að á næstu árum verði búið að búa svo um hnútana að sjálfbærni greinarinnar sé tryggð til langrar framtíðar, hvort sem horft sé til efnahagslegrar sjálfbærni, náttúrulegrar eða félagslegrar. Það er að mínu mati lykillinn að því að geta nýtt þau

gífurlegu tækifæri sem í greininni felast fyrir íslenskt þjóðarþú. Samkeppnishæfur áfangastaður sem jafnframt er gott að búa í er leiðarstefið.“

Þegar Helga er spurð hvað sé skemmtilegast við starfið, svarar hún: „Þetta er bara almennt mjög skemmtilegt starf, fjölbreytt og krefjandi sem byggir á samskiptum við öflugt fólk á öllum sviðum. Krafturinn í þeim sem starfa í greininni er gríðarlegur og maður getur ekki annað en smitast af jákvæðninni og eljunni sem ein-kennir þessa aðila við oft mjög krefjandi og erfiðar aðstæður.“

„Sérðu þig í þessu starfi næstu þrjátíu árin?“
„Væntanlega verð ég löngu komin á eftirlaun eftir þrjátíu ár, eins furðulegt og það nú hljómar, og farin í auknum mæli að ferðast um landið og njóta þeirrar innviðaupbyggingar sem átt hefur sér stað á þeim tíma.“

ICELANDAIR

3.-10. FEBRÚAR

KÚBA
HAVANA & VARADERO

VERÐ FRÁ 299.900 KR.
Verð á mann m.v. 2 fullorðna.
Beint flug með Icelandair.

NÁNAR Á UU.IS

Reykjavík elskar íbúana

Höfuðborgarstofa leggur áherslu á að Reykjavíkurborg sé vingjarnlegur og öruggur áfangastaður. Borgin sé nútímaleg menningar-, ráðstefnu- og heilsuborg í nábýli við einstæða náttúru.

Leiðarljós okkar á Höfuðborgarstofu er að tryggja að Reykjavík verði áfram eftirsóttur áfangastaður sem ferðamenn gefa hæstu einkunn. Borg þar sem gestir fá notið menningar, afþreyingar og þjónustu allt árið um kring. Við viljum enn fremur stuðla að því að ferðaþjónustan sé í sátt við mannlíf og umhverfi Reykjavíkur, tryggja öryggi ferðamanna, stuðla að betri dreifingu þeirra um landið og ýta undir ábyrga ferðahegðun,“ segir Áshildur Bragadóttir, forstöðukona Höfuðborgarstofu.

Áshildur hefur í mörg horn að líta í sínu starfi. Hún ber meðal annars faglega, rekstrarlega og stjórnumarlega ábyrgð á Höfuðborgarstofu, þar með talið fjármálum og mannauðsmálum.

„Meginmarkmið okkar eru meðal annars að styrkja stöðu höfuðborgarlandsins í alþjóðlegri samkeppni á sviði ferðamála. Stuðla að því að gestir Reykjavíkur fái framúrskarandi móttökur, góða þjónustu og jákvæða upplifun. Þá er okkar hlutverk að miðla traustum upplýsingum um allt landið til gesta borgarinnar í gegnum Upplýsingamiðstöð ferðamanna sem við reukum í Ráðhúsi Reykjavíkur,“ útskýrir Áshildur.

Höfuðborgarstofa hefur undanfarið verið að þróast frá því að vera fyrst og fremst stofnun sem sér um að kynna áfangastaðinn Reykjavík, yfir í að vinna stöðugt og markvisst að því að skilgreina sóknarfæri og styrkleika borgarinnar á sviði ferðamála. Aukin áhersla hefur verið lögð á samráð og samstarf milli stofnana Reykjavíkurborgar, stjórnvalda, sveitarfélaga, markaðsstofa og hagsmunaaðila í ferðaþjónustu. „Við höfum unnið að fjölbreyttum og nauðsynlegum breytingum í samræmi við breyttar áherslur borgaryfirvalda á sviði ferðamála og nýlega aðgerðaráætlun sem er hluti af Ferðamálastefnu Reykjavíkur. Með því viljum við renna styrkari stöðum undir fjölbreytt mannlíf, atvinnulíf



Áshildur Bragadóttir er forstöðukona Höfuðborgarstofu. MYND/ERNIR

og menningarstarf í tengslum við ferðaþjónustu hér á landi, og nýta þannig sóknarfæri og styrkleika Reykjavíkur sem áfangastaðar allt árið um kring,“ segir Áshildur.

Samstarf lykll að árangri

Höfuðborgarstofa leiðir samstarf sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu á vettvangi ferðaþjónustu á sterkum grunni vörumerkisins „Reykjavík loves“ og áfangastaðaaætlunar um uppbyggingu ferðaþjónustutengdra innviða á svæðinu (DMP: Destination Management Plans), í samvinnu við Ferðamálastofu og Stjórnstöð ferðamála.

„Sú vinna mun hafa mikil áhrif á stefnumörkun á sviði ferðamála og skipulagsmála næstu fimm árin. „Reykjavík loves“ hefur gengið

vel í markaðssetningu gagnvart erlendum ferðamönnum og verður í framtíðinni notað í auknum mæli gagnvart Íslendingum undir vörumerkinu „Reykjavík elskar“. Við munum sómuleiðis efla markaðs-samstarf Höfuðborgarstofu og sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu undir merkjum „Reykjavík loves“ og gera stofnunum og fyrirtækjum mögulegt að nýta vörumerkið í sinni markaðssetningu gagnvart ferðamönnum. Við höfum auglýst menningarstofnanir og sundlaugar borgarinnar undir þessum merkjum, kynnt hátíðir og viðburði með „Reykjavík loves“ og þá hafa ýmis fyrirtæki, þar með talið Harpa og Whales of Iceland, nýtt sér vörumerkið,“ upplýsir Áshildur.

Samskipti og samstarf við hags-

munasamtök í ferðaþjónustu, menningarstofnanir á höfuðborgarsvæðinu, markaðsstofur landshlutanna, ferðamálayfirvöld, sveitarfélög og fyrirtæki í ferðaþjónustu, eru líka á könnu Áshildar. „Þá hef ég líka aukið samskipti og samráð við íbúa vegna vaxandi áhrifa ferðamanna og ferðaþjónustu á borgarmenningu, innviði og mannlíf og hef mikil samskipti og samstarf við rekstraraðila í miðborginni,“ segir Áshildur.

Gagnaöflun, greining og framsetning á lykiltölum um stöðu og þróun í ferðaþjónustu á höfuðborgarsvæðinu hefur byggst upp undir forystu Áshildar.

„Við höfum byggt upp traustan grunn undir stefnumarkandi ákvarðanatöku um uppbyggingu, þróun og markaðssetningu á áfangastaðnum

Reykjavík og í ársbyrjun 2018 mun fyrsta skýrslan um stöðu ferðamála á höfuðborgarsvæðinu líta dagsins ljós en stefnt er að árlegri útgáfu hennar.“

Í sátt við íbúa og ferðamenn

Starfs síns vegna á Áshildur sæti í fjölmörgum stjórnnum, ráðum, nefndum og stýrihópum á sviði ferðamála innanlands og utan. Hún er formaður stjórnar Meet in Reykjavík og í þriggja manna framkvæmdastjórn Iceland Naturally, ásamt því að sitja í fagraði ferðaþjónustunnar hjá Íslandsstofu og stýrihóp um áfangastaðaaætlun (DMP).

„Helstu verkefni næsta árs verða að tryggja að áfangastaðurinn Reykjavík einkennist áfram af gæðum, gestrisni og einstakri upplifun. Þá munum við leggja áherslu á að vinna með íbúum til að tryggja að ferðaþjónusta byggist upp í sem mestri sátt við íbúa og umhverfi. Höfuðborgarstofa kannar árlega viðhorf íbúa allra sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu til ferðamanna og áhrif ferðaþjónustu á nærumhverfi þeirra. Stofnunin hefur líka frá árinu 2004 gert könnun meðal ferðamanna í Leifsstöð til að meta viðhorf þeirra til Reykjavíkur,“ segir Áshildur sem árið 2018 mun áfram vinna að framkvæmd nýrrar ferðamálastefnu fyrir höfuðborgina, en þar til ný stefna litur dagsins ljós verður áfram unnið eftir grunnstöðunum fjórum: Að Reykjavík sé vetrarborg, menningarborg, heilsuborg og ráðstefnuborg.

„Í febrúar verður vörðráðstefna European Cities Marketing, sem eru samtök visit-skrifstofa, ráðstefnu-skrifstofa og ferðamálastofa stærstu borga Evrópu, haldin í Reykjavík í samstarfi við Höfuðborgarstofu, CP Reykjavík og Meet in Reykjavík og ég hlakka mikið til,“ segir Áshildur. „Það er mikill akkur fyrir ferðaþjónustuna að fá lykilstjórnendur á sviði ferðamála í Evrópu til borgarinnar.“

Gestum til halds og trausts

Upplýsingamiðstöð ferðamanna er fjölsóttasta upplýsingamiðstöð landsins, með yfir 550 þúsund gesti árið 2017. Ábyrg ferðamennska er leiðarljós í starfseminni.

Með Upplýsingamiðstöðinni rækir Reykjavíkurborg hlutverk sitt sem höfuðborg Íslands,“ segir Karen María Jónsdóttir, deildarstjóri hjá Upplýsingamiðstöð ferðamanna (UMFR) sem rekin er af Höfuðborgarstofu með fjárframlagi frá Reykjavíkurborg, styrk frá Ferðamálastofu og sjálfsafllæ, í samstarfi við bókunarþjónustu Guide to Iceland og Landsbjörg – Safetravel.

„UMFR annast almenna upplýsingamiðlun til erlendra ferðamanna, veitir þeim hlutlausar upplýsingar, faglega þjónustu og uppfyllir þar með ákvæði Ferðamálastefnu og aðgerðaráætlunar Reykjavíkurborgar í ferðamálum,“ útskýrir Karen.

Áhugaverður áfangastaður

Upplýsingamiðstöð ferðamanna var stofnuð 1987. Hún var fyrst um sinn með starfsemi í Bankastræti en fluttist í Aðalstræti 2 árið 2002. Eftir að hafa sprengt utan af sér veggina þar í ársbyrjun 2017 fluttist hún í Ráðhús Reykjavíkur.

„Samhliða flutningnum í Ráðhúsið var miðstöðin færð inn í útlit og anda vörumerkisins „Reykjavík loves“, sem er samstarfsverkefni sveitarfélaga á höfuðborgarsvæðinu,“ upplýsir Karen, en til viðbótar við sameiginlega markaðssetningu tekur samstarfið til upplýsingamála í ferðaþjónustu með það að markmiði að vekja athygli á afþreyingu, menningu og þjónustu sem höfuðborgarsvæðið hefur upp á að bjóða.

„Í Upplýsingamiðstöðinni geta ferðamenn fundið upplýsingar um náttúru og þjónustu á einstökum svæðum á landinu, og um ferðir, gistingu og samgöngur. Samhliða kynningu á ferðaþjónustu á landsbyggðinni var svo líka innleidd á árinu viðtæk áhersla á menningu, listir og borgar- og sveitalíf,“ segir Karen og markvisst hafi verið unnið að því að byggja upp samstarf við söfn, sýningar, menningarhús og viðburðahaldara um allt land á þessu ári.

„Með því samstarfi búum við til áhrifaríka mynd af landsvæðum innan og utan höfuðborgarsvæðis-

ins sem áhugaverðum áfangastað menningar, lista og þjóðlífs, samhliða stórbrotinni náttúru.“

Sölustarfsemi og bókunarþjónusta er ekki hluti af almannaþjónustu UMFR en til að veita ferðamönnum sem besta þjónustu er lögð áhersla á að samþætta hana við upplýsingagjöf.

„Upplýsingamiðstöðin hóf á árinu samstarf við Guide to Iceland, sem er öflugt nýsköpunarfyrirtæki á sviði bókunarþjónustu,“ útskýrir Karen. „Með samstarfinu er hagsmunaaðilum í ferðaþjónustu gert betur kleift en nokkru sinni að koma vöru sinni á framfæri við ferðamenn í UMFR. Með því móti er líka reynt að byggja undir það markmið að sem flestir njóti tekna af ferðamönnum og að álagið á viðkvæma náttúru og staði dreifist eins og kostur er.“

Ábyrg ferðaþjónusta

Mikil fjölgun ferðamanna allan ársins hring kallar á nýja nálgun þar sem öryggi ferðamanna er í fyrirrúmi.



Karen María er deildarstjóri hjá Upplýsingamiðstöð ferðamanna. MYND/ERNIR

„Upplýsingamiðstöðin gegnir mikilvægu hlutverki þegar kemur að öryggi ferðamanna og miðlun öryggisupplýsinga. Tilraunaverk-

efni í miðlun öryggisupplýsinga, sem við unnum með Safetravel á árinu 2015, og árangur sem af því hlaut, varð til þess að samstarfið var byggt upp á ársgrundvelli,“ útskýrir Karen. „Safetravel þjónustar nú daglega ferðamenn í framlinu í UMFR og á Skype, en markmiðið er að tryggja að ferðamenn fái sem bestar og nákvæmastar upplýsingar er varða öryggi þeirra á ferð um landið.“

Ábyrg ferðaþjónusta sé leiðarljós í starfsemi Upplýsingamiðstöðvar ferðamanna sem er aðili að Vakanum og stefnir ötrauður að gullmerki umhverfiskerfisins.

„Með því vill UMFR vera fyrirmynd annarra þegar kemur að gæða- og umhverfisstjórnun, og leggja sitt af mörkum til að byggja upp sjálfbæra ferðaþjónustu,“ segir Karen. „Í upplýsingamiðlun er lögð áhersla á að gestir gangi vel um landið og virði náttúruna, að öryggi þeirra á ferðalaginu sé tryggt og að dreifing þeirra sé með þeim hætti að vera þeirra hafi jákvæð áhrif á nærsamfélagið.“

Hreyfiafl ferðaðþjónustunnar

Helsta hlutverk Íslenska ferðaklasans, sem stofnaður var í mars 2015, er að auka samkeppnishæfni og verðmætasköpun íslenskra ferðaðþjónustufyrirtækja til lengri tíma.

Starri Freyr
Jónsson

starri@365.is



Íslenski ferðaklasinn var stofnaður í mars 2015 og er fyrirtækjadrifinn samstarfsvettvangur ólíkra aðila sem eiga það sameiginlegt að vilja efla og þróa ferðaðþjónustu til lengri tíma að sögn Ástu Kristínar Sigurjónsdóttur, framkvæmdastjóra Íslenska ferðaklasans. Hún segir aðila klasans koma úr breiðri virðis-keðju ferðaðþjónustunnar sem sé í edli sinu flókin og sérlega fjölbreytt atvinnugrein í örum vexti. „Það voru því ákveðin tímamót og nýsköpun í verki þegar stofnaðilar klasans ákváðu að þessi vettvangur skyldi verða til fyrir nokkrum árum en það var þessum aðilum mikið keppikefli að klasinn yrði verkefnaaðað hreyfiafl þar sem aðilar gætu unnið saman að uppbyggingu greinarnar. Samkeppnishæfni fyrirtækja í ferðaðþjónustu skiptir öllu máli og því mikilvægt að þau verkefni sem Íslenski ferðaklasinn velur að vinna að endurspegli og styðji fyrirtæki í því að efla samkeppnishæfni sína og auka verðmætasköpun í sínum rekstri.“

Helsta hlutverk Íslenska ferðaklasans er því aukin samkeppnishæfni og verðmætasköpun ferðaðþjónustufyrirtækja til lengri tíma segir hún. „Til að uppfylla það hlutverk er unnið að vel skilgreindum markmiðum sem snúa að nýsköpun, auknum gæðum, innviðauppbýggingu og hæfni fyrirtækja til að takast á við sibreytilegt landslag í rekstri.“

Deila þekkingu

Hún segir klasaaðila hittast reglulega til að ræða ýmis málefni í ferðaðþjónustunni og deila þannig þekkingu og reynslu sem er eitt af því allra mikilvægasta við samstarfið. „Þannig koma ólíkir aðilar með mismunandi sjónarhorn og þekkingu að borðinu. Fyrir vikið verða til

verkefni og umræður sem hreyfa oft á tíðum hraðar við málum og geta einnig verið lausnamiðaðri en þegar líkir aðilar með sömu reynslu og þekkingu koma saman. Þverfagleg vinna ólíkra aðila skilar sér í flestum tilfellum þannig að 1+1 verður 3 og í því felst styrkur klasans.“

Í ferðaðþjónustunni eru heilmargir hagsmunaaðilar, bæði samtök og opinberir aðilar, sem hafa skilgreind hlutverk að sögn Ástu. Hún segir Íslenska ferðaklasann leggja mikla áherslu á að ráðast í verkefni sem geta annaðhvort eft og styrkt það sem fyrir er eða koma fram með verkefni sem enginn annar hefur sem skilgreint hlutverk og þannig orðið afl breytinga. „Þau þrjú áhersluverkefni sem klasinn vinnur að með markvissum hætti eru: Ábyrg ferðaðþjónusta, fjárfestingar í ferðaðþjónustu og sérstaða svæða. Hvert áhersluverkefni getur síðan verið með fleiri undirverkefni og eru nýsköpunarverkefni Ratsjain og Startup Tourism þannig skilgreind undir Fjárfestingar í ferðaðþjónustu.“

Fjölbreytt verkefni

Hvatningarverkefnið Ábyrg ferðaðþjónusta er þannig framkvæmt af Ferðaklasananum og FESTU í samstarfi allra helstu hagsmunaaðila í ferðaðþjónustu. „Verkefnið var formlega sett af stað í janúar 2017 þegar hátt í 300 fyrirtæki vitt og breitt úr virðis-keðju ferðaðþjónustunnar undirrituðu yfirlýsingu þess efnis að vera ábyrg með skilgreindum markmiðum og skuldbindingum. Á árinu hafa verið haldnar fimm vinnustofur til að styðja þessi fyrirtæki í markmiðasetningunni auk fjölda fræðslufunda og málþinga. Uppskeruhátið fyrirtækjanna verður haldin 7. desember næstkomandi en þáttökufyrirtækin hafa skuldbundið sig til að birta markmið sín á heimasíðu sinni fyrir þann tíma.“

Ratsjain er verkefni sem er framkvæmt af Íslenska ferðaklasananum í samstarfi við Nýsköpunarmiðstöð



Ásta Kristin Sigurjónsdóttir er framkvæmdastjóri Íslenska ferðaklasans. MYND/ANTON BRINK

Íslands segir Ásta. „Verkefnið er nýsköpunar- og þróunarverkefni fyrir stjórnendur ferðaðþjónustufyrirtækja og er markmið verkefnisins að efla og styðja stjórnendur í rekstri, markaðssetningu, verðmætasköpun og vörubrúun. Átta fyrirtæki viðsvegar að af landinu úr öllum helstu greinum ferðaðþjónustunnar luku þátttöku í Ratsjaini á árinu 2016-2017.“

Þá er ferðaklasinn samstarfsaðili Icelandic Startups í framkvæmd á Startup Tourism. „Um er að ræða tíu vikna viðskiptahraðal fyrir frumkvöðla í ferðaðþjónustu sem styður við nýjar viðskiptahugmyndir og tækniþróun í greininni. Nítján fyrirtæki hafa lokið hraðlinum og er næsti umsóknarfrestur til 11. desember næstkomandi.“

Ábyrg ferðaðþjónusta

Veturinn fram undan fer undir

áframhaldandi vinnu með sérstaka áherslu á ábyrga ferðaðþjónustu, aukna sjálfbærni og nýsköpun. „Við höfum einnig tekið þátt í vinnu sem leidd hefur verið af KOMPAS þekkingarsamfélagi með þátttöku nokkurra öflugra ferðaðþjónustufyrirtækja. Verkefnið felur í sér að setja fram hugtakasafn ferðaðþjónustunnar með það fyrir augum að auka sameiginlegan skilning aðila á orðanotkun, merkingu þeirra og þýðingu sem getur verið þjónustuaðilum viðsvegar í virðis-keðjunni gríðarlega mikið skapsmál. Þessi vinna verður kynnt á sérstökum fundi Stjórnvísar þann 22. nóvember næstkomandi.“

Ratsjain verður með örlítið breyttu sniði í vetur að sögn Ástu, en sú ákvörðun var tekin að setja sérstakan fókus á landshlutana í ár. „Við munum bjóða upp á sex vikna námskeið fyrir sex fyrirtæki innan hvers landshluta. Ákveðið

var að byrja á þeim landshlutum sem lengst eru frá höfuðborginni og byrjar því Ratsjain Austurland í lok nóvember. Fyrirhugað er að fara af stað í beinu framhaldi á Vestfjörðum og vonir standa til að aðrir landshlutar bætist við eftir því sem líður á árið 2018.“

Meðal annarra stórra verkefni á næstu mánuðum nefnir hún flutning klasans í nýtt húsnæði við Fiskislóð 10 á Grandanum. „Þar erum við að byggja upp Hús ferðaklasans í nánú samstarfi við Hús sjávarklasans og franska lista- og menningarklasann Créatis. Fyrirhugað er að flytja inn í desember en húsnæðið verður fyrirmyndar vinnustaður fyrir frumkvöðla auk smærri og meðalstórra fyrirtækja sem vilja vinna í skapandi og dýnamísku samfélagi aðila sem vinna að spennandi verkefnum allt frá listum til ferðaðþjónustu.“

Fengum lottóvinning

Þórunn Reynisdóttir, forstjóri Ferðaskrifstofu Íslands, líkir ferðamannastraumnum til landsins síðustu ár við lottóvinning. Aukin flugumferð til og frá landinu opni á óþægðan akur áfangastaða.

Þessi mikli vöxtur í flugi til og frá landinu hefur skapað mikla kjarabót fyrir Íslendinga og veitt þeim aukin tækifæri til þess að ferðast. Það að American Airlines og United séu að hefja flug hingað til lands eru stórkostlegar fréttir fyrir íslenska ferðaðþjónustu. Fyrirtæki eins og Úrval Útsýn getur boðið upp á fjölbreyttari flóru ferða frá landinu. Við vinnum með öllum flugfélögum sem hingað fljúga og búum til fjölbreyttar pakkaferðir bæði fyrir einstaklinga og fyrirtæki úti um allan heim. Fólk hefur samband og við sníðum ferðina að óskum viðkomandi,“ segir Þórunn Reynisdóttir, forstjóri Ferðaskrifstofu Íslands, en undir hennar hatti eru Úrval Útsýn, Sumarferðir og Plúsferðir.

„Við erum með hóp sérfræðinga á okkar snærum á áfangastöðunum, við erum meðal annars með ferðir til Kúbu, Marrakech og Búdapest, og erum einnig með alla sólarstaðina. Sólin er þegar komin í sölu fyrir næsta ár. Það er gott að vita af því í skammdeginu,“ segir hún. Þórunn

hefur veitt Ferðaskrifstofu Íslands forstöðu í þrjú ár. Starfsferill hennar innan ferðaðþjónustunnar spannar þó hátt í fjóra áratugi. Þórunn starfaði í 25 ár hjá Icelandair og þá átti hún og rak Avis bílaleigu. Eftir 6 ár sem forstjóri í ferðaðþjónustu í Bandaríkjunum má því segja að hún þekki ferðaðþjónustuna frá öllum hliðum. Hún segist þó alltaf vera að læra.

„Það er alltaf hægt að bæta á sig blómum. Ferðaðþjónustan er fjölbreytt svið sem hefur margfeldisáhrif og skarast á milli svo margra ólíkra aðila hvort sem það heitir leigubíll, sundlaug, hótél, rútufyrirtæki, ferðaskrifstofur, verslun, flugfélög. Við erum stöðugt að ræða saman og kaupa þjónustu hvert af öðru. Í ferðaðþjónustunni eru margir markaðir og margir heimar og óhátt að segja að þetta sé skemmtilegt og lífligt vinnuumhverfi.“

Þórunn segir ferðaðþjónustuna hafa breyst í áramna rás og síðustu fimm ár megi segja að Íslendingar hafi fengið lottóvinning.

„Þessar breytingar síðustu fimm ár eru ekki eitthvað sem við bjuggum til sjálf, við fengum lottóvinning og að mínu mati gætum við spilað betur úr honum,“ segir Þórunn.

„Á ferli mínum í Bandaríkjunum og hér heima, þar sem ég hef verið að selja önnur lönd, hef ég öðlast ágætis viðmið á það hvernig önnur lönd þjónusta sína ferðamenn. Ég held að við getum lært af þeim, bæði þjónustugreinarnar og opinberir aðilar. Það ætti að byggja innviðina hraðar upp en við höfum gert. Það er enn verið að tala um sömu hluti og fyrir tuttugu árum þegar ég var í bílaleigubransanum. Við erum svifasein og sofandi gagnvart þessu. Að mínu mati er of mikið af stofnunum og „stofum“ og engin samhæfing á milli í opinbera geiranum sem á að þjónusta ferðaðþjónustufyrirtækin. Þar er flöskuháls.“

Það að hver sem er geti opnað ferðaskrifstofu án þess að vera með leyfi er ekki í lagi. Það er heldur ekki í lagi í svona litlu landi að það sé ekki markvisst verið að tékka



Þórunn Reynisdóttir, forstjóri Ferðaskrifstofu Íslands.

á fyrirtækjum, hvort þau uppfylli skilyrði fyrir að veita slíka þjónustu. Hér á landi eru stór fyrirtæki að nota aðila sem eru ekki með ferðaskrifstofuleyfi né tilskyldar tryggingar til að veita slíka þjónustu og það er mikil afturför í þessum efnunum á síðustu árum, því miður.

En, ég hef fulla trú á að við eigum eftir að vakna og taka á þessu. Ferðaðþjónustan hefur heldur betur verið lyftistöng fyrir þjóðfélagið og mun skapa okkur til framtíðar mikil tækifæri. Ef við höldum vel á spöðunum er afar bjart fram undan.“

Allur heimurinn er okkar svið

Soffía Helgadóttir stýrir viðskiptadeild VITA sem þjónustar mörg af stærstu fyrirtækjum Íslands ásamt því að sinna þeim sem þyrstir í óhefðbundin ferðalög. Soffía hefur 25 ára reynslu.

Soffía segir að viðskiptaferðir hafi tekið miklum breytingum á undanförunum árum, sérstaklega þar sem stórfyrirtæki hér á landi séu með starfsstöðvar um allan heim. „Á þeim tíma sem bókunarvél komu á markað og símafundur urðu vinsælir töldum við að tími okkar væri búinn,“ segir Soffía. „Við höldum að leggja þyrfti niður vinnu þessarar sterku kvinnastéttar. Það varð nú alls ekki og í dag er rifist um reynslumikla starfsmenn sem kunna á „Amadeus“ bókunar-



Soffía Helgadóttir stýrir viðskiptadeild VITA og hefur langa reynslu á sínu sviði.

kerfi í alþjóðaumhverfi flugfélaganna,“ heldur hún áfram en Soffía fljótleiga inn á viðskiptasviðið þegar hún hóf störf í ferðaþjónustu.

Fylgja nýjustu tækni

„Viðskiptaferðamarkaðurinn hefur kallað á breytingar og við hjá VITA höfum svarað þeim kröfum. Við gerðum okkur grein fyrir því að ef við ætludum að stíga inn í framtíðina yrðum við taka upp þær

nýjungar sem viðskiptavinurinn óskar eftir. Við höfum í samstarfi við stóran ferðaskipuleggjanda, Carlson Wagonlit, innleitt tæki og töl sem auðvelda viðskiptaferðir til muna. Markmiðið er alltaf að veita viðskiptavininum bestu þjónustu sem völ er á varðandi öryggi, ferðatíma og góðan aðbúnað á áfangastað,“ útskýrir Soffía.

„Hagkvæmni skiptir auðvitað máli fyrir öll fyrirtæki og þar komum við sterk inn. Við höfum aðgang að öllum flugfélögum í heimi og samninga við þau. Fyrirtæki kalla á gott utanumhald og vilja hafa allan ferðakostnað inni í einum og sama „portal“ þar sem

hægt er að greina niður gistinætur erlendis, flugtíma og áfangastaði. Þessu fylgir öflugt smartsímaapp með öllum upplýsingum um ferðalagið, einnig ef upp koma breytingar. Við hjá VITA fylgjum nýjustu tækni og höfum innleitt umhverfistaðal hjá okkur, ISO 14001, og veljum ábyrga samstarfsaðila í samræmi við það,“ segir Soffía og bætir við að konurnar hjá VITA séu stoltar af vinnu sinni.

Öflugar konur

„Íslenski ferðageirinn einkennist af öflugum konum með mikla sérþekkingu. Okkar sterka sérhæfða kunnátta og langa starfsreynsla

gerir okkur að sérfræðingum. Eftir öll þessi ár í faginu er ég enn að læra. Heimurinn hefur opnast með tilheyrandi byltingu á ferðalögum. Heilsuferðir hafa stóruaukist og ég get nefnt sem dæmi jóga-, göngu-, skíða-, golf- og hjólaferðir. Við erum vitaskuld enn þyrst í afslöppun á strönd og í menningarferðir til spennandi borga. Okkar svið er allur heimurinn,“ segir Soffía en þess má geta að ferðaskrifstofan VITA var stofnuð í júní 2008 og er dótturfélag Icelandair Group. Markmið VITA er að bjóða upp á fjölbreytt úrval ferða frá Íslandi, góða þjónustu, úrval hótela og flugkost á samkeppnishæfu verði.

Þekking og reynsla eflir ferðaþjónustu

Jakobína Guðmundsdóttir er forstöðumaður stærstu markaða Iceland Travel ehf. og er ábyrg fyrir öllu sölu- og markaðsstarfi félagsins í Ameríku, Asíu, Ástralíu og Bretlandi. Hún hefur setið í yfirstjórn Iceland Travel í ellefu ár og hefur verið virkur þátttakandi í stefnumótun og þróun félagsins.

Iceland Travel er eitt elsta ferðaþjónustufyrirtæki á Íslandi. Vörumerkið hefur verið þekkt frá árinu 1999. Frá upphafi hefur fyrirtækið lagt áherslu á að þjónusta erlenda ferðamenn hér á landi. Iceland Travel er eitt af dótturfélögum Icelandair Group og er sölu- og markaðsfyrirtæki sem starfar aðallega á fyrirtækjamarkaði. „Viðskiptavinir okkar eru um allan heim. Evrópa hefur lengi verið stærsti markaðurinn en undanfarið hefur mesti vöxturinn verið í Norður-Ameríku. Fjarmarkaðir eru líka ört stækkanandi, þá einkum Indland, Kína og Suðaustur-Asía. Það er mikil breidd í þjónustu okkar, bæði fyrir einstaklinga og hópa. Allt frá dagsferðum, hringferðum með bíla-leigubíl eða rútu ásamt leiðsögn og upp í sérsníðna vöru fyrir þá sem það kjósa. Við skipuleggjum ferðalög fyrir erlenda ferðaheildsala með aðal-



Jakobína Guðmundsdóttir er forstöðumaður stærstu markaða Iceland Travel.

áherslu á afþreyingarferðaþjónustu. Einnig sinnum við MICE sem stendur fyrir ráðstefnu-, funda-, viðburða- og hvataferðaþjónustu ásamt því að þjónusta skemmtiferðaskip. Ein nýjasta deild fyrirtækisins er Nine Worlds en það er vörumerki sem þjónustar lúxusviðskiptavinum. Einkenni okkar og áhersla er hátt gæða- og þjónustustig en upplifunin er kjarninn í þjónustunni,“ segir Jakobína.

Viðtæk þekking

Iceland Travel er þekkingarfyrirtæki sem byggir á öflugum konum og körlum sem hafa ástríðu fyrir starfi sínu og viðtæka þekkingu á ólíkum menningarheimum. „Við leitumst við að sinna mismunandi þörfum viðskiptavinnanna. Langflestir starfsmenn Iceland Travel eru með háskólamenntun, mikla

starfsreynslu og gríðarlega góða þekkingu á Íslandi sem er söluvaran okkar. Við leggjum áherslu á virka starfsþróun og sí- og endurmenntun, rekum meðal annars okkar eigin Iceland Travel skóla því fyrir okkur er það fjárfesting sem skapar verðmæti og viðheldur hæfni innan fyrirtækisins,“ segir Jakobína enn fremur og bætir við. „Sem kona í viðskiptalífnum eru það forréttindi fyrir mig að vinna innan Iceland Travel með öflugum hópi kvenna sem hafa stuðlað að framgangi og vexti fyrirtækisins og ferðaþjónustu á Íslandi í heild sinni.“

Löng starfsreynsla

Jakobína hóf störf í ferðaþjónustu árið 1993. Fyrst hjá innanlandsdeild Samvinnuferða-Landsýnar. Þaðan fór hún til München í Þýskalandi og vann hjá Island Tours við sölu á ferðum til Íslands. Frá árinu 1997 starfaði hún hjá Ferðaskrifstofu Íslands sem sameinaðist Úrvali Útsýn 1999 og fékk við það nafnið Iceland Travel. Jakobína

„Það eru forréttindi fyrir mig að vinna innan Iceland Travel með öflugum hópi kvenna sem hafa stuðlað að framgangi og vexti fyrirtækisins og ferðaþjónustu á Íslandi í heild sinni.“

hefur gegnt starfi forstöðumanns í sölu- og markaðsdeild frá árinu 2006. Hún hefur náð fádæma árangri á sínum mörkuðum með virkri og stöðugri viðskiptaþróun, uppbyggingu nýrra dreifileiða og

öflugri vöruþróun. Væntingar til núverandi markaðsstarfs Jakobínu á nýmörkuðunum á Indlandi, í Kína og Suðaustur-Asíu eru miklar og segja má að fyrirtælanir hennar séu með þeim metnaðarfullri innan fyrirtækisins.

Umhverfisvernd

Jakobína segir að ör vöxtur ferðaþjónustu undanförunum misseri hafi ekki komið af sjálfu sér. „Við sinnum gríðarlega öflugum sölu- og markaðsstarfi á öllum okkar mörkuðum. Starfsemin er alltaf skipulögð með verndun umhverfis og lands í huga. Við höfum til að mynda byggt upp skóglendi við Haukadal þar sem gestir okkar geta plantað trjá og spornað við þeim umhverfissporum sem þeir skilja eftir sig á landinu. Okkur finnst þó vanta að stjórnvöld leggi meiri áherslu á ferðaþjónustuna. Komi með heildarstefnu með markvissari uppbyggingu á innviðum og aðstöðu víða um land. Stefna til framtíðar verður að vera fagleg.“

Ísland vinsælt fyrir ráðstefnur

Helga Lára Guðmundsdóttir er deildarstjóri ráðstefnudeildar hjá Iceland Travel. Deildin er sérhæfð í skipulagningu á öllu sem viðkemur ráðstefnum, fundum og viðburðum af öllum stærðum.

Iceland Travel Ráðstefnur, PCO Professional Congress Organizer, er deild innan Iceland Travel sem er leiðandi í að markaðssetja Ísland á erlendum markaði ásamt því að vera í forystusveit á íslenska ráðstefnumarkaðinum. „Við erum sterkt teymi átta starfsmanna með góða menntun og mikla reynslu eftir margra ára starf innan ferðaþjónustunnar,“ segir Helga Lára en hún hefur til fjölda ára sérhæft sig í skipulagningu á ráðstefnum, fundum og ýmsum stærri viðburðum fyrir erlenda og innlenda aðila. „Ég hef verið í forsvari fyrir ráðstefnudeild fyrirtækisins í um 25 ár. Ég er með BA-próf í frönsku og heimspeki frá Háskóla Íslands og BA-gráðu í uppeldis- og kennslufræðum frá Uppsala Háskóla. Það að hafa lært tungumál og búíð í



Helga Lára Guðmundsdóttir er deildarstjóri ráðstefnudeildar hjá Iceland Travel.

Sviðjód til fjölda ára var mjög gott veganesti í upphafi þegar við settum ráðstefnuþjónustuna á koppinn. Flestir okkar erlendu viðskiptavinir komu þá frá Norðurlöndunum og því mjög mikilvægt að geta tjáð sig á þeirra tungumáli. Iceland Travel studdi mig síðan til enn frekara náms og lauk ég þriggja ára fjarnámi frá Cornell-háskóla í fundarfræðum, CMM eða Certificate in meeting management, ásamt prófi frá Leiðsöguskólanum í Kópavogi.

Stöndum vel að vígi

„Við erum stolt af Íslandi sem ráðstefnulandi. Kostir landsins eru miklir og erlendum ráðstefnum fjölgar stöðugt. Hefðbundin

ráðstefnu- og fundarhöld munu halda áfram að verða þýðingarmikil. Sumir velja því fyrir sér hvort ráðstefnuhald sé á undanhaldi og síma- og netfundir komnir í staðinn. Ég tel svo ekki vera, vægi þess að mynda persónulegt samband þegar fólk hittist hefur aukist frekar en hitt með tilkomu tækninnar,“ segir Helga Lára og bætir við að heimurinn hafi minnkað í þeim skilningi að samskipti hafa aukist milli landa og því vaxi þörfin fyrir að hittast. „Fleiri fyrirtæki eru nú með starfsstöðvar um allan heim og þurfa því að finna staði til að hittast, þar stöndum við vel að vígi,“ segir hún.

Gæði og góð þjónusta

Helga Lára segir að mikil áhersla sé lögð á gæði þjónustunnar, að hún sé persónuleg og að ekkert fari úrskeiðis þegar tekið er á móti gestum. „Þannig ná viðskiptavinirnir að njóta þess besta sem völ

„Hefðbundin ráðstefnu- og fundarhöld munu halda áfram að verða þýðingarmikil.“

er á hverju sinni bæði í þjónustu og afþreyingu. Að gæta fagmennsku og skara fram úr hvað hana snertir verður æ mikilvægt. Tæknin hefur breytt mestu við skipulagningu ráðstefna síðustu ár. Haldið er utan um allar skráningar í sérstöku skráningarkerfi, það heldur utan um skráningu, staðfestingu til viðskiptavinnanna og reikningagerð. Í gegnum kerfið er hægt að koma SMS-skilaboðum til viðskiptavinnanna, þeir geta nýtt Snapchat og lesið dagskrár á sérhönnuðu appi auk þess að bóka fundi með öðrum gestum ráðstefnunnar svo eitthvað sé nefnt,“ útskýrir Helga Lára.

Lengra tímabil

Mikið er að gerast á ráðstefnumarkaðnum á Íslandi. Tímabilið er alltaf að lengjast og nú eru ráðstefnur, bæði innlendar og erlendar, alla mánuði ársins. „Til gamans má geta þess að Reykjavík hefur verið útnefnd besti ráðstefnu- og fundarstaður í Evrópu. Með tilkomu Hörpu og stærri hótélanna sem bjóða upp á ráðstefnuaðstöðu erum við betur í stakk búin að taka á móti stærri hópum en á árum áður. Ísland er með þegar kemur að vali á ráðstefnustað. Aðstaðan og öll tækni er líka til fyrirmyndar og stenst fullkomlega samanburð við það besta erlendis. Við höfum einnig lagt okkur fram um að beina ráðstefnum og fundum út á land þegar það hentar. Víða hafa risið góð hótél sem bjóða upp á ráðstefnuþjónustu. Þau geta tekið á móti stórum hópum og boðið upp á fjölbreytta afþreyingu.“

Einstakar sögur frá Íslandi

Inga Hlín Pálsdóttir er forstöðumaður ferðaþjónustu og skapandi greina hjá Íslandsstofu. Hún tekur við virtum verðlaunum sem frumkvöðull, stjórnandi og kona ársins í New York í kvöld.

Pórdís Lilja Gunnarsdóttir
thordisg@365.is



Það hittist svo skemmtilega á að ég er nú stödd í New York til að taka á móti hinum virtu Stevie Awards-verðlaunum þar sem ég fæ annaðhvort brons, silfur eða gull í nótt,“ segir Inga Hlín Pálsdóttir, sem er tilnefnd til verðlaunanna í þremur flokkum; sem kona ársins, stjórnandi ársins og frumkvöðull ársins í flokki stjórnvalda og stofnana.

„Þetta er sannur heiður en hann skrifast ekki eingöngu á mig og Íslandsstofu heldur samtakamatt okkar sem vinnum saman að því að ná árangri í íslenskri ferðaþjónustu sem vekur athygli út fyrir landsteinana.“

Ísland sé í miklum metum hjá umheiminum og aðrir horfi hingað til að sjá hvernig unnið er ótullega að ferðaþjónustunni.

„Ísland er undur á heimsmaelikvarða og margir horfa með öfundaraugum á hversu fagurt land við höfum að bjóða. Erlendir aðilar í ferðaþjónustu taka eftir því hversu vel í raun okkur öllum í ferðaþjónustu á Íslandi hefur tekist að takast á við aukinn fjölda ferðamanna um allt land. Þá er einnig horft til okkar hversu vel hefur tekist að fá ferðamenn hingað allan ársins hring og að ferðaþjónustan í dag sé heilsársatvinnugrein, og stærsta útflutningsgrein landsins.“

Erfiðasta karóki-lag heims

Inga Hlín er forstöðumaður ferðaþjónustu og skapandi greina hjá Íslandsstofu sem er samstarfsvettvangur stjórnvalda og atvinnulífs í markaðs- og kynningarstarfi fyrir íslenskar útflutningsgreinar.

„Stærsta verkefni okkar í ferðaþjónustu er markaðssetning erlendis, til neytenda og fyrirtækja. Öll markaðssetning er unnin undir hatti „Inspired by Iceland“ og endurskoðum við reglulega áherslur í takti við þarfar ferðaþjónustunnar. Nú síðast bættust við markaðsskilaboð undir nafninu „Ísland frá A til Ö“ og var þá kynnt til sögunnar erfiðasta karóki-lag í heimi sem rúmar þrjár milljónir hafa horft á frá því í lok október. Í skilaboðunum leggjum við áherslu á landshlutana sjö, hvetjum fólk til

að ferðast víðar um landið og koma utan háannatíma,“ útskýrir Inga Hlín en í nýju markaðsherferðinni er einnig lögð áhersla á ábyrga ferðahegðun.

„Við höfum síðustu ár viljað sýna ferðamönnum hvernig á að haga sér á Íslandi, hvernig taka á örugga sjálfu og hvernig á að fara í heita pottinn. Við höfum líka beðið ferðamenn að samþykkja átta loforð í því skyni að biðja þá að ferðast um landið á ábyrgan og öruggan hátt og hafa í huga viðkvæma náttúru landsins. Þar lofa þeir meðal annars að tjalda á réttum stöðum og láta náttúruna ekki finna fyrir því þó þeirra náttúra kalli, og nú þegar hafa 32 þúsund ferðamenn samþykkt að gangast við loforðunum á vefnum okkar.“

Ferðasýningar og vinnustofur í útlöndum eru einnig stór hluti af markaðs- og kynningarátaki Íslandsstofu.

„Í ár höfum við skipulagt þátttöku í níu ferðasýningum með íslenskum fyrirtækjum og skipuleggjum 28 vinnustofur í jafn mörgum borgum,“ upplýsir Inga Hlín sem segir þau vinna náð með almannatengslaskrifstofum ytra.

„Við skipuleggjum fjölda fjölmíðlaferða á ári hverju í tengslum við ýmsa viðburði í því skyni að kynna það sem landið hefur upp á að bjóða. Við vinnum einnig í nánú samstarfi við ýmsar háttíðir og viðburði, til dæmis Iceland Airwaves og Hönnunarmars, en samtals komum við að um 26 viðburðum hér heima á þann máta. Við aðstoðum hátt í 500 blaðamenn beint en fyrirspurnir eru vel yfir 2.000 á ári, auk þess að sinna lífandi vef- og samfélagsmiðlum „Inspired by Iceland“ og fjölbreyttu landkynningarefni. Þá miðlum við upplýsingum og vinnum með innlendum og erlendum sölu- og hagsmunaaðilum, eins og flugfélögum og endursöluaðilum, og leggjum áherslu á að fræða þá um landið og fyrir hvað það stendur til þess að þeir geti kynnt landið á réttan hátt og ábyrgan máta; allt í því augnamiði að auka áhuga ferðamanna á Íslandi í takt við þær áherslur sem við setjum hverju sinni.“

Heiður að kynna Ísland

Allt fellur þetta vel í kramið hjá ferðamönnum sem lita hýru auga til Íslands.



Inga Hlín Pálsdóttir, forstöðumaður ferðaþjónustu og skapandi greina hjá Íslandsstofu. Henni hlotnast hin virtu Stevie verðlaun í kvöld. MYND/STEFÁN

„Í „Íslandi frá A til Ö“ vinnum við með 224 íslensk orð um alla landshlutana og reynum að ná fram sérkennum þeirra. Lítill myndbönd sem við höfum gert undir merkjum „Inspired by Iceland“ hafa einnig náð mikilli athygli og nú þegar er búið að birta yfir 500 blaðagreinar um „Ísland frá A til Ö“ þótt við séum rétt að byrja,“ segir Inga Hlín, sem er oft á ferð og flugi í starfi sínu.

„Dags daglega vinnum við með fjölda fyrirtækja og hjá Íslands-

stofu starfa sex fagræð sem tengjast atvinnulífi og stjórnvöldum. Sömu leiðis vinnum við náð með markaðsstofum landshlutanna, Samtökum ferðaþjónustunnar og öllum stærstu aðilum ferðaþjónustunnar. Þá skiptir starfsfólk okkar heiminum á milli sín og tengist ólíkum löndum og heimsálfum,“ segir Inga Hlín sem að meðaltali hefur líklega farið utan til landkynningar minnst einu sinni í mánuði síðan hún hóf störf á Íslandsstofu 2010.

„Ég fer til að tala um land og þjóð

og til að halda tengslunum lífandi. Mér þykir heiður, og fæ aldrei leiða á því, að mega kynna landið okkar og segja frá öllu því góða sem Ísland hefur að bjóða. Íslensk menning, matur, vörur og þjónusta vekja aðdáun og athygli og öll sú skemmtilega afþreying sem býðst ferðamönnum á litla Íslandi,“ segir Inga Hlín, stolt af sínu landi.

Þá sé gestrisni Íslendinga rómuð.

„Á nýlegri ráðstefnu kom til mín maður sem sagði Íslendinga framúrskarandi gestgjafa. Hann hafði haft leiðsögumann sem heyrði að barnabarn hans hefði yndi af hestum og fór með fjölskylduna í sitt eigið hesthús að vinnudegi loknum. Þetta er dæmigert fyrir Íslendinga, að sinna fólki vel. Okkur þykir svo undurvænt um landið okkar og okkur er umhugað um að vel sé farið með viðkvæma náttúruna. Einmitt þess vegna leggjum við áherslu á ábyrga ferðahegðun, að ferðamenn keyri af ábyrgð um landið okkar í öllum veðrum og árstíðum, og minnum til dæmis á viðkvæman mosann og fleira sem skiptir íslenska þjóð og náttúru miklu.“

Velgengi kvenna

Inga Hlín segir áberandi hversu margar konur standi framarlega í stjórnsýslu og stærri embættum í ferðaþjónustu hérlendis, og þær standi einnig vel að vígi í einkageiranum þar sem þær séu víða í lykilhlutverkum.

„Ytra er horft til þess að hér séu fleiri kvenstjórnendur en annars staðar í heiminum. Konur eiga stóran þátt í velgengi íslenskrar ferðaþjónustu og gestgjafahlutverk okkar í gegnum árin tengist einstakri gestrisni íslenskra kvenna og karla. Hvarvetna má finna kraftmiklar konur sem stíga fram sem andlit Íslands og við stöndum okkur mjög vel í að halda uppi konum, körlum og jafnrétti í sögum okkar frá Íslandi,“ segir Inga Hlín.

Í framtíðinni vill hún sjá ferðaþjónustuna þróast á sjálfbæran og ábyrgan máta.

„Ég vil sjá greinina þróast í sátt við samfélagið, Íslendinga, ferðamenn og náttúruna. Sjá hana dafna áfram sem heilsársatvinnugrein þar sem við höldum áfram að virkja þá miklu samstöðu og slagkraft sem við höfum átt að fagna síðustu ár. Það væri öllum til heilla.“



Tækifæri í
ferðaþjónustu
- Taktu næsta skref
með Startup Tourism

Umsóknarfrestur til
11. desember

startuptourism.is



Sigriður Pjetursdóttir, eigandi og framkvæmdastjóri Hestamiðstöðvarinnar Sólvangs kynningu verkefni sitt í Startup Tourism.

STARTUP TOURISM

Nýsköpun í ferðaþjónustu

Startup Tourism er tíu vikna viðskiptahraðall sem er sniðinn að þörfum nýrra fyrirtækja í ferðaþjónustu. Tíu fyrirtæki fá aðgang að fullbúnu skrifstofurými hjá Íslenska ferðaklasanum á meðan á verkefninu stendur og einnig þjálfun, fræðslu og endurgjöf frá fjölda sérfræðinga og stjórnenda. Frá því að verkefnið hófst árið 2016 hafa borist um 170 umsóknir í Startup Tourism, en af þeim tuttugu teymum sem tekið hafa þátt er um helmingurinn skipaður konum.



María Pálsdóttir tók þátt í Startup Tourism 2017.

Frábært að fá tækifæri til að þróa hugmyndina

María Pálsdóttir er framkvæmdastjóri Hælisins ehf. sem hún stofnaði í sumar til að koma setri um sögu berklanna á Íslandi á koppinn.

„Hugmyndin kviknaði þegar ég var á gangi um æskustöðvarnar á

Kristnesi í Eyjafirði og sveið að sjá starfsmannahúsin sem tilheyra Kristnesspítala drabbast niður. Svo ég ákvað að gera eitthvað í málunum og fannst liggja beint við að setja upp sýningu um sögu berklanna á Íslandi en Kristnes var reist sem berklahæli árið 1927.“ Hún sat fyrst Brautargengi þar sem hún lærði að gera viðskipta-áætlun. „Svo sat ég viðskipta-hraðalinn Startup Tourism og fékk góða ráðgjafa og mikla aðstoð við að ydda hugmyndina, æfa kynningar og byggja upp tengslanetið.“ María flutti svo norður í haust til að fylgja draumnum sínum eftir. „Sjúkrahúsið á Akureyri stendur þétt við bakið á mér og verið er að ganga frá samningsatriðum um leigu á húsnæðinu. Þegar það er í höfn er hægt að fara að bretta upp ermarnar og koma húsunum í stand en þau þarfnast mikilla endurbóta.“

María segir það víst að sýningin verði áhrifamikil. „Berklarnir voru sjúkdómur sem felldi alltof marga. Þetta er stórmerkilegur hluti í sögu þjóðar sem legið hefur í þagnar-gildi og tímabært að gera honum skil. Það er einnig mikilvægt að auka afþreyingu fyrir ferðamenn sem streyma til landsins sem aldrei fyrr og ekki sist að létta álaginu á suðvesturhorninu.“ segir María. „Það er nóg pláss fyrir ferðamenn hér fyrir norðan og kannanir sýna að sögusöfn eru ofarlega á lista yfir það sem ferðamenn eru tilbúnir að greiða fyrir hvað varðar afþreyingu. Startup Tourism var frábært upp á að kynna fleira fólki í svipuðum sporum, hitta svo marga ráðgjafa og leiðbeinendur sem voru órlátir á þekkingu sína og þá skipti einnig miklu máli að fá þessa gríðarlegu þjálfun í að kynna verkefnið.“ www.haelid.is



Sigurlín Margrét Sigurðardóttir tók þátt í Startup Tourism 2017. Hér er hún og samstarfsfólk hennar hjá Döff Ísland.

Mikilvægt að vera með

Sigurlín Margrét tók þátt í Startup Tourism í tengslum við stofnun fyrirtækisins Döff Ísland ehf. í apríl 2017 sem sér um rekstur og allt utanumhald ferðaþjónustu Deaf Iceland tours.

„Deaf Iceland Tours býður upp á ferðaþjónustu á táknmáli.“ segir Sigurlín Margrét. „Döff ferðamenn sem til Íslands koma hvaðanæva úr heiminum eru markhópur okkar. Við fundum fyrir þörfinni að stofna svona eftir að hafa hitt döff ferðamenn sem hingað hafa komið og reynsla þeirra var oft á þá vegu að lítið eða ekkert sást af tákmalinu hér á landi. Við sem að Deaf Iceland stöndum höfum öll mismunandi menntun og bakgrunn en höfum þó hvert með sínum hætti komið með reynslu okkar af ferðaþjónustu í verkefnið.“ Hún segir verkefnið ekki hafa byrjað með neinum látum. „Árið 2017 er meira svona tilraunaár fyrir okkur. Við höfum unnið að því að samhæfa og setja saman ferðir sem koma til með að verða bókaðar

í gegnum heimasíðu okkar á árinu 2018. Þannig gefum við döff tækifæri til að heimsækja Ísland.“ Sigurlín segir Startup Tourism hafa gagnast afar vel við stofnun Deaf Iceland. „Við lærðum mikið og eflaust hafa líka margir lært sitthvað af okkur líka. Stundum fannst okkur að við værum í leiðbeiningahlutverki þegar við vorum að segja leiðbeinendum frá samfélagi döff og fyrir hvað við stöndum. Stærsta málið var fyrir okkur að vera með. Í upphafi höfðum við svolítið annað sjónarhorn á hugmyndina okkar og verkefnið en svo breyttist það, sennilega af því að við lærðum meira og meira. Svo eru leiðbeinendur í Startup Tourism svo góðir og koma öllu mjög faglega frá sér, vita næstum öll svörin og hafa góðar lausnir á takteinum. Þetta vikkar líka tengslanet okkar. Við mælum hiklaust með að fólk sem hefur ferðaþjónustuhugmynd og trúir á hana fari í Startup Tourism viðskiptahraðalinn.“ www.deaficeland.is



Ellen Ragnars Sværissdóttir tók þátt í Startup Tourism 2017. MYND/ERNIR

Eins og að vera í tvöföldu MBA-námi

Ellen Ragnars Sværissdóttir er stofnandi MYSHOPOVER en hún tók þátt í viðskiptahraðlinum.

Sprotafyrirtækið MYSHOPOVER verður sniðið að ferðamönnum sem vantar aðstoð við að versla í ókunnugri borg. Um er að ræða vettvang þar sem ferðamaðurinn tengist heimamanni, stílista eða vönum verslunarráðgjafa sem fer með honum eða henni að versla, bendir á bestu búðirnar og hvar er best að fá ákveðnar vörutegundir og merkjavöru og tekur jafnvel að sér að sjá um innkaupin eftir pöntun. „Ég fékk þessa hugmynd af því að ég var svo mikið að ferðast sjálf og vantaði oft einmitt þessar upplýsingar. Ég ætlaði að þróa app þar sem þú gætir fengið meðmæli um góða staði til að versla á.“ segir Ellen. Hún mælir eindregið með þeirri reynslu sem felst í því að taka þátt í Startup Tourism. „Ég var búin að ganga lengi með hugmyndina í maganum en setti

hana loksins á blað þegar ég fékk inni í Startup Tourism.“ segir hún. „Hugmyndin hefur síðan tekið miklum breytingum eftir að ég fékk endurgjöfina hjá aðilum í ferðaþjónustunni. Ég eignadist góða vini, bjó til ráðgjafastjórn í fyrirtækið og fékk aðstoð við að vinna hugmyndina upp á nýtt og koma henni í þann farveg að hægt væri að prófa hana.“ Hún segir að þátttökan í viðskiptahraðlinum sé eins og að vera í tvöföldu MBA-námi, slíkur sé ávinningurinn. „Það er ekkert hægt að lýsa því hvað það er gott að fara í svona hraðal. Það skiptir engu máli á hvaða stað þú ert í lífinu eða hvaða reynslu þú hefur því þarna ertu með greiðan aðgang að rosalega flottu fólki úr viðskiptalífnum sem er boðið og búið að veita þér ráðleggingar.“ www.myshopover.com

Bakhjarlar Startup Tourism eru Isavia, Bláa lónið, Íslandsbanki og Voda-fone. Um framkvæmd verkefnisins sér Icelandic Startups í samstarfi við Íslenska ferðaklasann. Óskað er eftir ferskum hugmyndum að afþreyingu og lausnum sem styrkt geta innviði ferðaþjónustunnar. **Opið er fyrir umsóknir í Startup Tourism til og með 11. desember á startuptourism.is**

Ferðaðjónustan snertir alla

Ólöf Ýrr Atladóttir hefur sinnt starfi ferðamálastjóra undanfarin tíu ár en lætur af störfum 1. janúar næstkomandi. Hún lítur hér yfir farinn veg á umbrotatímum í íslenskri ferðaðjónustu.

Brynhildur Björnsdóttir
brynhildur@365.is



Ferðaðjónusta hefur afar margþætt og flókin áhrif á þróun samfélaga, getur verið drifkraftur til góðs, en líka haft neikvæð áhrif,“ segir Ólöf og bætir við að æ fleiri líti á ferðalög sem hluta af hversdagslegum lífsgæðum sínum. „Fólk ferðast sem aldrei fyrr og sú staða hefur leitt af sér margvíslegar áskoranir. Viða um heim er ferðaðjónustan farin að hafa áhrif á lífsgeði gestgjafa, bæði að góðu, eins og dæmin eru um í auknu þjónustuframboði, betra efnahagsástandi og bættum atvinnuönguleikum, en einnig með neikvæðum hætti, og er nærtækast að horfa til umræðunnar um húsnæðismál.“ Hún segir nauðsynlegt að nálgast ferðaðjónustuna með hliðsjón af þróun hennar á undanföllum árum og með hliðsjón af því hvernig við viljum að hún þróist. „Hvaða áhrif við viljum að ferðaðjónustan hafi á íbúa, náttúru, samfélagið í heild og einstakar byggðir?“

Hún bendir á að ef við horfum til íslenskrar ferðaðjónustu á síðasta áratug sjáum við að bylting hefur orðið. „Atvinnugreinin í dag er ekki sú sama og hún var í aðdraganda efnahagskransins þegar aðstæður voru um margt erfiðar. Gengi

krónunnar var til að mynda sterkt, sem hafði áhrif á neyslu erlendra ferðamanna, en gengissveiflur höfðu ekki síður áhrif á afkomu fyrirtækja. Ferðaðjónustan var samt sem áður vaxandi, en í hugum margra Íslendinga kannski enn ekki orðin raunveruleg atvinnugrein. Við efnahagshrunið gjörbreyttust aðstæður, en frá 2010 má segja að vöxtur ferðaðjónustunnar, ekki bara hér á landi heldur á heimsvísu, hafi verið stöðugur þó svo að vöxturinn hér hafi verið meiri en nokkurs staðar annars staðar sem ég þekki til.“

Hún segir þetta hafa kallað á að hið opinbera, sem ber ábyrgð á almannagæðum, almannaðjónustu og almannaþé, skilgreini ný verkefni til að skapa atvinnugreininni sjálfbæra og ábyrga umgjörð til framtíðar. „Á undanföllum tíu árum hefur Ferðamálastofa mætt þessum áskorunum með margvíslegum hætti. Á árunum 2009-10 lagði Ferðamálastofa áherslu á að setja af stað vinnu við að móta Vakann, gæða- og umhverfiskerfi íslenskrar ferðaðjónustu. Á árunum 2010-12 beindist kastljósið að uppbyggingu, öryggis- og skipulagsmálum á ferðamanna-stöðum, enda fóru áhyggjur fólks vaxandi af álagi á íslenska náttúru vegna vaxandi ferðamennsku. Rannsóknir og gagnaöflun fyrir

ferðaðjónustuna voru í öndvegi hjá Ferðamálastofu á árunum 2013-2015, til dæmis var stutt myndarlega við þolmarkarannsóknir af ýmsu tagi á árunum 2014 og 2015. Frá árinu 2014 höfum við einbeitt okkur að svæðisbundinni þróun ferðaðjónustunnar, m.a. með því að setja af stað verkefni um gerð áfangastaðaáætlana um allt land, þar sem framtíðarþróun ferðaðjónustunnar er skilgreind á heildstæðan og hlutlægan hátt. Það verkefni er í fullum gangi nú um stundir undir stjórn markaðsstofa landshlutanna, en Ferðamálastofa fjármagnar vinnuna.“

Ólöf bendir á að Íslendingar hafi þurft að takast á við þær áskoranir sem velgengni á sviði ferðaðjónustu hefur orðið upphafið að, á mun styttri tíma en flestar aðrar þjóðir. „Enda vöxturinn verið krappari hér en eiginlega bara alls staðar annars staðar í heiminum. Efnahagslegt vægi atvinnugreinarinnar er óumdeilt, og nú er að setja henni ramma og hlúa að henni, þannig að hún dafni í sátt við land og þjóð til langrar framtíðar.“

Ferðaðjónustan er í dag viðurkennd sem ein mikilvægasta atvinnugrein landsins, en jafnframt er það líka viðurkennt að hennar margþættu áhrif geta verið mikil. „Ferðamálin snerta tilfinningalega strengi í brjóstum okkar og þau



Ólöf Ýrr Atladóttir lætur af störfum eftir tíu ár á Ferðamálastofu.

eiga að gera það, því að við eigum öll að láta okkur ferðaðjónustu varða.“

Ólöf hefur nú ákveðið að venda sínu kvæði í kross og leita nýrra ævintýra. „Ég er þakklát fyrir að hafa fengið tækifæri til að starfa

innan þessa geira undanfarinn áratug – takast á við áskoranirnar, en það er mér sérstaklega dýr-mætt að hafa fengið að taka þátt í og tengjast þeirri endurmótun íslensks samfélags sem ferðaðjónustan hefur átt svo stóran þátt í.“

MAMMA, ÉG ER Á LÍFI

BRÉF OG FRÁSAGNIR
ÍSLENSKRA PILTA
Í VÍTI HEIMSSTYRJALDAR

Þeir gengu glaðir
í kandaðíska herinn
haustið 1914 til að þjóna
sínu nýja föðurlandi,
en áttu eftir að upplifa hreint helvíti.

Í hispurlausum
og oft átakanlegum bréfum
til ættingja og vina lýstu þeir
veruleika stríðsins,
fjarri glansmynd áróðursmeistaranna.



Jakob Þór Kristjánsson



Guðrún hefur unnið í fjölskyldufyrirtækinu Gray Line síðan hún var 18 ára, í alls 18 ár. Systir hennar, Bryndís Eir Þórisdóttir, vinnur sem bílstjóri hjá fyrirtækinu. MYND/LAUFEY

Skemmtilegt en krefjandi að vinna með fjölskyldunni

Guðrún Þórisdóttir var aðeins átján ára þegar hún hóf störf hjá fjölskyldufyrirtækinu Gray Line. Hún byrjaði á skrifstofunni, vann sig upp í starf sölustjóra og er nú vörumerkjastjóri fyrirtækisins og situr í stjórn þess.

Ég er dóttir annars eigandans og hef unnið með fjölskyldunni að uppbyggingu fyrirtækisins í nær átján ár. Ég hef markaðsmálin á minni könnu og sé um að stýra vörumerkinu Gray Line markaðslega, vörulega og útlitslega séð. Í mínum verkahring er að ákveða hvert við stefnum, hvar við eigum að sækja á, hvar við auglýsum og hvernig. Þetta er mjög fjölbreytt svið. Ég sit í stjórn Gray Line á Íslandi og einnig í stjórn Gray Line Worldwide. Til að hafa örugglega nóg að gera skellti mér í MBA-nám við Háskólann í Reykjavík núna í haust," segir Guðrún Þórisdóttir brosandí.

Hún segir það vissulega hafa haft áhrif á störf sín að faðir hennar sé einn eiganda Gray Line. „Sérstaklega fyrst. Mér fannst ég þurfa að standa mig betur en aðrir og vildi sýna að ég hefði ekki fengið vinnuna bara út á að vera dóttir eins eigandans. Ég hef alltaf lagt mikið á mig og geri enn.“

Ör vöxtur

Gray Line er vaxandi ferðaþjónustufyrirtæki sem býður upp á dagsferðir og norðurljósaferðir út frá Reykjavík og er með flugrútu á milli Keflavíkur og Reykjavíkur í rekstri. Fyrirtækið er aðili að Gray

Line Worldwide sem er stærsta skoðunarferðaafyrirtæki í heimi. „Þegar ég byrjaði að vinna hjá Gray Line á sínum tíma unnu þrjátíu manns hjá fyrirtækinu, nær eingöngu karlmenn. Núna vinnur fjöldi kvenna hjá fyrirtækinu; hvort sem er á skrifstofunni, við að keyra rúturnar eða við leiðsögn. Við systkinin vinnum öll hjá Gray Line og yngri systir mín er ein af bílstjórunum," segir Guðrún og bætir við að það sé skemmtilegt en jafnframt krefjandi að vinna með fjölskyldunni sinni. „Það tók okkur nokkur ár að læra að verða samstarfsmenn og við leggjum mikið upp úr góðu andrúmslofti innan Gray Line," segir hún.

En talið þið um eitthvað annað en vinnuna þegar þið hittist? „Nei. Ekkert annað," segir Guðrún hlæjandi.

Tengslanet og tækni

Mesta breytingin á starfsemi Gray Line varð árið 2005 þegar fyrirtækið gerðist aðili að Gray Line Worldwide, að sögn Guðrúnar. „Við það fengum við aðgang að gríðarlega góðu tengslaneti og tækni sem var að ryðja sér til rúms, eins og að selja ferðir á netinu. Nafnið er alþjóðlegt og

Þegar ég byrjaði að vinna hjá Gray Line á sínum tíma unnu þrjátíu manns hjá fyrirtækinu, nær eingöngu karlmenn. Núna vinnur fjöldi kvenna hjá fyrirtækinu; hvort sem er á skrifstofunni, við að keyra rúturnar eða við leiðsögn. Við systkinin vinnum öll hjá Gray Line og yngri systir mín er ein af bílstjórunum.

Guðrún Þórisdóttir

vel þekkt um allan heim og það hjálpar líka til. Frá 2005-2015 varð 1.500% fjölgun á farþegum hjá okkur og þegar við tölum um þetta við kollega okkar hjá erlendum fyrirtækjum trúa þeir varla þessum tölum. Við byrjuðum að selja norðurljósaferðir fyrir

15 árum og þóttum alveg galin á þeim tíma. Við vorum spurð hvort fólk hefði virkilega áhuga á að fara út í myrkrið að horfa á norðurljós en við höldum okkar striki. Núna kemur fólk gagngert til Íslands til að sjá norðurljósin og þetta eru vinsælustu vetrarferðirnar okkar.“

Guðrún nefnir að frá aldamótum hafi verið ákveðið að fjárfesta í nýjum rútum og Gray Line er með einn yngsta bílaflota landsins. „Við leggjum mikið upp úr því að vera með nýja bíla á okkar vegum og halda meðalaldri flotans undir þremur árum. Um borð í rútinum er þróaust net og við fylgjumst vel með tækninýjungum og hvernig við getum náð til farþega og boðið þeim betri þjónustu.“

Alþjóðleg samtök

Undanfarin fjögur ár hefur Guðrún setið í stjórn Gray Line Worldwide en í stjórninni sitja 18 manns, þar af þrjár konur. Níutíu og átta fyrirtæki um allan heim eru í samtökunum og segir Guðrún að árlega berist fjöldi umsókna um aðild. Hún er langyngst þeirra sem í stjórninni eru og segir að kynslóðaskipti séu fram undan og gaman sé að taka þátt í þeim. „Þetta er vinnustjórn

sem vinnur náið með forstjóra samtakanna að mörgum málum. Í okkar verkahring er meðal annars að fara yfir ný leyfi, markaðsmál og tæknimál. Á hverju ári eru margir tilnefndir til stjórnarsetu og það er alls ekki sjálfgefið að komast í stjórnina. Mér finnst mjög gaman að vera hluti af þessu og læri heimikið af því og get vonandi lagt eitthvað til líka.“

Spurð hvort hún hafi tíma fyrir áhugamál segist Guðrún hafa yndi af því að ferðast innanlands sem utan og hún njóti þess að verja tíma með fimm ára dóttur sinni og fjölskyldunni allri. „Ég á mér marga uppáhaldsstaði á Íslandi en mér finnst Jökulsárlónið alltaf jafnmagnað. Það er eitthvað við þann stað sem heillar mig í hvert sinn sem ég kem þangað.“

En hvað er fram undan hjá Guðrúnu og Gray Line? „Ég ætla að ljúka MBA-náminu til að styrkja mig enn betur í starfi og fyrirtækið nýtur að sjálfsögðu góðs af því. Mér finnst alltaf jafngaman í vinnunni þótt hún snúist um það sama: Að selja Ísland. Ég segi oft að ég sé heppin að búa hér á landi því veðurfarir og náttúran eru síbreytileg. Við hjá Gray Line erum bjartsýn og sjáum fram á spennandi verkefni í framtíðinni.“

Íshestar leiðandi í ferðaþjónustu

Þrjár konur halda um stjórnartaumana hjá Íshestum. Meirihluti starfsmanna er einnig konur. Íshestar eru eitt elsta starfandi félag í hestatengdri ferðaþjónustu og fagnar 35 ára starfsafmæli í ár.

Hjá okkur í Íshestum starfa 16 konur og 2 karlar. Það er engin sérstök ástæða fyrir því, það er eins og konurnar sækja frekar í þennan bransa," segir Sólborg Bjarnadóttir, framkvæmdastjóri Íshesta, en þar halda konur um stjórnartaumana.

„Margrét Gunnarsdóttir sér um rekstur hesthússins og hefur starfað hjá Íshestum í 10 ár, Jenný Maggý Rúriksdóttir er markaðsstjóri fyrirtækisins og ég hef verið framkvæmdastjóri frá byrjun árs. Í hesthúsinu starfa 12 manns, einn karl! Kokkurinn í veitingasal Íshesta er einnig karl. Yfir sumartímann fjölga starfsfólki en hlutföllin breytast reyndar lítið við það, það sækja yfirleitt fleiri konur í störfin," segir Sólborg. „Auðvitað viljum við hafa karlana með. Þeir tveir sem vinna með okkur eru afar vinsælir hér innanhúss," segir hún hress. Vinnuorallinn er mjög góður hjá fyrirtækinu en það fagnar 35 ára starfsafmæli í ár.

Gestum fjölga ár frá ári

„Íshestar eru eitt elsta starfandi félag í hestatengdri ferðaþjónustu á Íslandi og hefur verið leiðandi á markaðnum

í öll þessi ár," segir Sólborg. „Hestamiðstöð Íshesta er staðsett í fallegu umhverfi. Við erum ekki nema í 15 mínútna fjarlægð frá Reykjavík en höfum náttúruna hérna allt í kring, hraunið, skóginn, Helgafell, Bláfjöll og Heiðmörk. Við bjóðum upp á hádegismat fyrir gesti og gangandi og erum með kaffiteríu í veitingasalnum okkar. Meiri hluti okkar gesta er erlendir ferðamenn og þeim hefur fjölgað jafnt og þétt gegnum árin. Íslenski hesturinn hefur mikið aðdráttarafl og eru gestir okkar fyrst og fremst að leita eftir ákveðinni upplifun. Það er ógleymanlegt að fara riðandi um náttúru Íslands, hvort heldur sem er að sumri eða vetri. Í öllum okkar ferðum er leiðsögumaður sem segir frá umhverfinu og kynnir íslenska hestinn fyrir gestum okkar. Við bjóðum upp á 1-5 klukkustunda dagsferðir frá hestamiðstöð okkar í Hafnarfirði og lengri ferðir um land allt í samstarfi við bændur, allt frá tveggja daga ferðum upp í níu daga ferðir. Réttarferðirnar á haustin eru afar vinsælar og svo allar norðurljósaferðirnar yfir vetrinn. Á sumrin höldum við einnig úti reiðskóla fyrir börn í samstarfi við hestamannafélagið Sörla."



Jenný Maggý Rúriksdóttir markaðsstjóri, Sólborg Bjarnadóttir framkvæmdastjóri og Margrét Gunnarsdóttir, sem sér um rekstur hesthúss Íshesta. MYND/ERNIR

Frá Karíbahafi til Kínaveldis

Ása María Valdimarsdóttir man tímana tvenna í ferðaþjónustu. Hún kynnti Mið-Evrópu fyrir Íslendingum snemma á níunda áratugnum en útlendingar kenndu henni að meta Ísland betur.

Sigríður Inga Sigurðardóttir
sigridinga@365.is



Ég byrjaði að vinna við fararstjórn í kringum 1984. Þá var ég ungur þýskukennari í framhaldsskóla og vantaði sumarvinnu. Ég labbaði inn á ferðaskrifstofuna Útsýn sem Ingólfur Guðbrandsson ferðafrömuður leiddi og sótti um starf sem fararstjóri. Stuttu seinna var hringt í mig og mér boðið að starta nýju verkefni á vegum Útsýnar, sem voru Þýskalandssferðir. Ég fór með Íslendinga í Móseldalinn og Svartaskóg. Á þessum tíma fóru flestir í sólarlandferðir svo þessar ferðir voru algjör nýjung," rifjar Ása María Valdimarsdóttir upp.

Lært að ferðast

Þýskalandssferðirnar slógu í gegn og segir Ása Íslendinga hafa heillast af gróðrinum, grænum engjum og gestrisni Þjóðverja. „Þetta var yndislegur tími. Fólk var enn að læra að ferðast og það var meiriháttar viðburður í lífi þess að fara í ferðalag. Upp til hópa var fólk dálítið ósjálfbjarga og hafði ekki mikla tungumálakunnáttu. Eitt sinn var ég að sýna fólki borg í Mið-Evrópu og ein konan vildi fá að halda í mig því hún var svo hrædd um að týna mér og vissi þá ekkert hvað hún ætti að gera. Tæknin var líka allt öðruvísi en hún er í dag og stundum aðeins hægt að hringja á vissum tímum dags á milli landa," segir Ása og hlær. „Ingólfur og Útsýn voru með friklúbb til að undirbúa fólk fyrir ferðalög. Boðið var upp á nám-skeið þar sem fólk gat lært tungumál og hvernig það átti að haga sér í útlöndum. Við fórum út á land

í heimsóknir í fyrirtæki á borð við fiskvinnslur og vélsmíðjur og seldum fólki ferðir. Haldin voru Útsýnarkvöld með fegurðarsamkeppnum og happdrætti, sem voru vinsæl."

Ása nefnir að fólk hafi gjarnan viljað nota tækifærið og skoða þrjú til fimm lönd í einni ferð, enda viðburður að komast út fyrir landsteinana. „Ferðir á borð við Fimm landa sýn voru vinsælar, en það var mikil fyrirhöfn að fara á milli landa. Það þurfti að skipta t.d. þýskum mörkum yfir í franska franka eða ítalskar lírur og stoppa á öllum landamærum og fá stimpla í vegabréfin. Þetta hefur allt breyst eftir að Evrópusambandið kom til sögunnar," upplýsir Ása.

Hefur séð meira en hálfan heiminn

Það voru svo útlendingar sem kenndu Ásu að meta Ísland eftir að hún hafði séð meira en hálfan heiminn. „Þegar ég hafði séð svona mikið af heiminum fór ég að meta Ísland betur sem ferðamannaland. Ég skellti mér í Leiðsöguskólann árið 1991 og upp frá því fór ég líka að fara í ferðir með útlendinga um Ísland. Síðustu árin hef ég mestmegnis unnið við fararstjórn erlendis og leiðsögn innanlands."

Hvert land með sinn sjarma

Þegar Ása er spurð hvaða land sé í mestu uppáhaldi hjá henni segir hún að hvert land hafi sinn sjarma og hafi upp á eitthvað spennandi að bjóða. „Mér finnst ég þó alltaf komin heim þegar ég kem til Mið-Evrópu, svo sem Suður-Þýskalands, Austurríkis, Sviss, Slóveníu eða Norður-Ítalíu. Mér líður afskaplega vel á þessum slóðum og líka í kringum Alpana, hvort sem



„Eitt sinn var ég að sýna fólki borg í Mið-Evrópu og ein konan vildi fá að halda í mig því hún var svo hrædd um að týna mér og vissi þá ekkert hvað hún ætti að gera." MYND/ANTON BRINK

“ Ferðir á borð við Fimm landa sýn voru vinsælar, en það var mikil fyrirhöfn að fara á milli landa. Það þurfti að skipta t.d. þýskum mörkum yfir í franska franka eða ítalskar lírur og stoppa á öllum landamærum og fá stimpla í vegabréfin.

er að vetri eða sumri til. Svo dáí ég Prag, það er yndisleg borg og eyjan Madeira er í miklu uppáhaldi hjá mér. Við Íslendingar erum svo heppnir að vera frjáls þjóð og getum ferðast um heiminn eins og við viljum. Það er ekki nema partur af heiminum sem hefur tækifæri til þess."

Fram undan hjá Ásu eru ferðir til Portó í Portúgal og jólaferð til Wiesbaden í Þýskalandi. „Aðventuferðirnar eru alltaf vinsælar. Fyrirtæki og hópar fara gjarnan saman og Þýskaland er þekkt fyrir jóla-markaðina sem eru svo skemmtilegir. Þar er mikil stemning, góður

ilmur í loftinu, og bakkelsi og „Glühwein“ í boði. Fólk vill njóta þess að vera til og tekur svo nokkra jólapakka með heim."

Ása nefnir að lokum að starf fararstjóra og leiðsögumanns feli svo margt í sér sem kannski ekki allir átti sig á. „Maður er kennari, hópstjóri, sálgaeslumaður og sjúkraliði og getur lent í öllu mögulegu. Ferðalangarnir eru á öllum aldri, allt frá ungbörnum upp í aldraða. Það gefur manni mikið að umgangast fólk af öllum þjóðernum og maður verður umburðarlyndari og vonandi betri manneskja fyrir vikni."



Kolbrún Jónsdóttir, framkvæmdastjóri fjármálasviðs Íslandshótel. MYND/SIGURJÓN RAGNAR

Spennandi tímar fram undan

Mikill vöxtur hefur einkennt rekstur Íslandshótel undanfarin ár. Félagið á og rekur 18 hótél víða um land. Fram undan eru spennandi verkefni í vaxandi atvinnugrein.

Kolbrún Jónsdóttir, framkvæmdastjóri fjármálasviðs Íslandshótel, á að baki langan og farsælan feril í íslensku viðskiptalífi. Hún starfaði sem fjármálastjóri Húsasmiðjunnar á vaxtarárum félagsins og í ýmsum stjórnunarstöðum hjá Íslandsbanka auk þess að sitja síðar í stjórn bankans. Síðar varð Kolbrún framkvæmdastjóri fjármálasviðs hjá VÍS og svo framkvæmdastjóri fjárfestingasjóðsins Kjölfestu. Að auki hefur hún setið í stjórn Húsasmiðjunnar, Fastus, Senu og unnið að fjölmörgum verkefnum, félags- og stjórnunarstörfum.

Öflugt félag

Kolbrún settist í stjórn Íslandshótel árið 2015 en hóf störf sem framkvæmdastjóri fjármálasviðs í desember 2016. Fyrsta árið hefur verið bæði viðburðaríkt og spennandi að hennar sögn. Gríðarlegur vöxtur hefur einkennt rekstur Íslandshótel undanfarin ár, sem á og rekur 18 hótél með um 1.800 gistiryfni út um allt land auk funda- og ráðstefnuaðstöðu. „Íslandshótel eru annar stærsti hótélrekstraraðili landsins og eiga 16 af þeim 18 fasteignum sem í dag hýsa hótélreksturinn, auk frekari þróunarverkefna á sviði hótélbygginga um land allt. Félagið er því gríðarlega öflugt bæði

í hótél- og fasteignarekstri. Heildartekjur félagsins námu tæpum 10 ma. kr. árið 2016 og EBITDA var um 3 ma. kr. Heildareignir félagsins námu rúmlega 31 ma. kr. í árslok 2016 og lætur nærri að starfsemi okkar rúmist á um 100 þúsund fermetrum,“ segir Kolbrún. Hjá félaginu starfa allt að 1.100 manns þegar mest lætur og er 51 prósent stjórnenda hjá Íslandshótelum konur.

Undir merkjum Íslandshótel eru öll Fosshótelin, Grand Hótel Reykjavík og Hótel Reykjavík Centrum. „Íslandshótel rekur stærsta hótél landsins, Fosshótel Reykjavík með 320 herbergi og öll þekkjum við Grand Hótel sem er eitt stærsta ráðstefnuhótél landsins. Við leggjum áherslu á að vera með hótél hringinn í kringum Ísland og er nýjasta hótelið Fosshótel Mývatn, sem var opnað í sumar. Það er gaman að fylgjast með því hversu vel hefur tekist til með mörg af þeim hótélum sem við erum með á landsbyggðinni. Mörg af hótélum okkar eru einstaklega vel hönnuð, falla vel inn í landslagið og bjóða upp á fyrsta flokks þjónustu og einstaka upplifun.“

Stolt af ferðaþjónustunni

Félagið var stofnað árið 1969 og er því rekstrarsaga þess orðin löng segir Kolbrún. „Þekking og reynsla

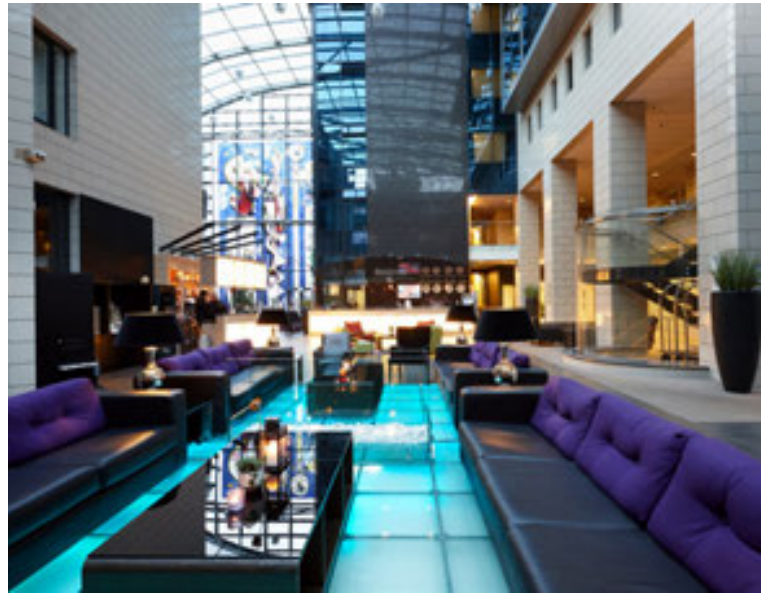
eigenda og stjórnenda er því mikilvæg auðlind. Stjórnendur þekkja því ekki aðeins þá uppsveiflu sem verið hefur síðustu ár heldur einnig það uppbyggingarstarf sem eigendur og frumkvöðlar lögðu grunninn að.“

Samhliða vexti félagsins á síðustu árum hefur verið ráðist í mikla innviðaupbyggingu að sögn Kolbrúnar. „Skipulag hefur verið aðlagð að ört vaxandi atvinnugrein og rekstri, ráðið hefur verið í stöður framkvæmdastjóra fjármála- og starfsmannasviðs og rekstrarstjóra hótelanna.“

Ferðamönnum er enn að fjölga og gert er ráð fyrir að þeir verði um 2,5 milljónir á árinu 2018. Allt frá Eyjafjallagöngu 2010 hefur gistinóttum fjölgað ár frá ári. Þær voru 3,8 milljónir árið 2016 en 1,3 milljónir árið 2010 og hefur því fjölgaði síðan þá um 192%. Ferðaþjónustan skilar nú um 45% af útflutningstekjum landsins og hefur á síðustu árum verið stærsta útflutningsgrein okkar. Við sem störfum í þessari grein getum því verið stolt af vexti og viðgangi greinarinnar.“

Umhverfismálin mikilvæg

Íslandshótel vinna að því markmiði að lágmarka umhverfisáhrif starfseminnar eins og kostur er og segir Kolbrún að í öllu starfi félagsins sé lögð áhersla á umhverfisvernd. „Við



Grand Hótel Reykjavík er stærsta ráðstefnuhótél landsins. MYND/TAKI BIBELAS



Fosshótel Jökulsárlón hlaut nýlega Vakann, sem er gæðakerfi stýrt af Ferðamálastofu. MYND/UNNUR ARNARSDÓTTIR



Fosshótel við Mývatn býður upp á frábært útsýni. MYND/TAKI BIBELAS



Fosshótel Reykjavík er stærsta hótél landsins. MYND/TAKI BIBELAS

viljum vera í fararbroddi á þessu sviði og ætlum okkur að halda áfram á okkar góðu vegferð.“

Nýlega hlaut Fosshótel Jökulsárlón Vakann sem er gæðakerfi stýrt af Ferðamálastofu. Markmið Vakans er að stuðla að góðri og ábyrgri ferðaþjónusta á Íslandi sem og sjálfbærum atvinnurekstri. „Fosshótel Jökulsárlón flaggar með stolti fjórum vidurkennndum stjörnum svo og bronsmerki í umhverfishlutunum. Þar með eru sjö hótél undir hatti Íslandshótel kominn með stjórnuflokkun Vakans. Auk þess eru veitingastaðirnir Haust, Björgarðurinn og Grand Restaurant allir með gæðaviðurkenningu Vakans.“ Fosshótel Jökulsárlón er glæsi-

legt fjögurra stjörnu hótél sem var opnað í júní 2016 við rætur Örafajökuls, á milli Skaftafells og Jökulsárlóns þar sem má finna eitt vinsælasta klifursvæði landsins.

„Á Fosshótel Jökulsárlóni má finna einstaka innanhúshönnun og fallegan arkitektúr en hótelið er allt byggt úr náttúrulegum efnum auk þess sem öll hreinsiefni og snyrtivörur á herbergjum eru umhverfisvæn og vottuð. Hótelið býður upp á 104 herbergi í fimm flokkum ásamt bar og stórglæsilegu veitingahúsi. Sama má segja um hótelið á Mývatni sem er byggt úr náttúrulegum efnum og með þriggja þrepa skólphreinsistöð sem er það fullkonnasta sem völ er á. Auk þess er Grand Hótel Reykjavík eitt fárra hótela á Íslandi sem hefur fengið Svansvottun.“

Ört vaxandi atvinnugrein

Kolbrún hlakkar til að takast á við ný og spennandi verkefni hjá Íslandshótelum á næstu árum. „Eins og allir þekkja er ferðaþjónustan ört vaxandi atvinnugrein og á örskömmum tíma hefur hún orðið meginstöð í íslensku atvinnulífi. Íslandshótel er eitt af stærstu félögum í þessari atvinnugrein hérlandis það er því ánægjulegt að fá að taka þátt í áframhaldandi uppbyggingu hjá félaginu með því frábæra starfsfólki sem þar starfar.“

Vaxandi fjölskyldufyrirtæki

Hugmyndin að Landnámssetrinu kviknaði í hestaferð með fróðleiksfúsum ferðamönnum. Sigríður Margrét Guðmundsdóttir segir ferðaþjónustuna jákvæða fyrir bæjarfélagið í Borgarnesi.

Ég lenti í ferðaþjónustunni ef svo má segja, þegar ég og maðurinn minn, Kjartan Ragnarsson, settum Landnámssetrið á fót í Borgarnesi fyrir tólf árum. Áður hafði ég unnið í leikhúsi og í sjónvarpi. Ég var fréttamaður á fréttastofu Sjónvarpsins þegar draumurinn kviknaði um að búa til sýningar um landnámið og Egilssögu, eftir hestaferðir með erlendum ferðamönnum. Í þeim ferðum vorum við alltaf að segja þessar sögur,“ segir Sigríður Margrét Guðmundsdóttir, forstöðukona Landnámssetursins í Borgarnesi. Hún segir sögu landnámsins heilla erlenda gesti og hugmyndin um landnámsýningar hafi undið hratt upp á sig.

„Það var ekki endilega ætlunin að búa til ferðamannastað en ferðamenn hafa mikinn áhuga á, sögunni og það er sérlega gaman að finna hvað þeir eru þakklátir fyrir að fá innsýn í okkar merkilega menningararf. Hér er líka veitingahús og svo leikhúsið á söguloftinu í gamla pakkhúsinu. Þetta varð strax fjölbreytt og skemmtilegt og ekki bara fyrir erlenda ferðamenn. Íslendingar heimsækja okkur einnig, bæði sýningar söguloftsins og veitingastaðinn,“ segir Sigríður. „Nú erum við með frábæra leiksýningu í gangi á söguloftinu um Auði djúpúðgu sem Vilborg Davíðsdóttir rithöfundur flytur.



Sigríður Margrét Guðmundsdóttir, forstöðukona Landnámssetursins í Borgarnesi.

Í hádeginu bjóðum við upp á hlaðborð á góðu verði sem mikil ásókn er í. Fólk á leið norður eða suður eða í bústað kemur gjarnan við og fær sér að borða. Svo erum við komin með góðan hóp fastagesta, fólk héðan af svæðinu. Þá halda fyrirtæki oft fundi hjá okkur en hér er afar skemmtileg fundaraðstaða á söguloftinu,“ segir Sigríður. Hún er Reykvikingur í húð og hár en hefur nú verið búsett í Borgarnesi í rúman áratug. „Það þýðir ekkert annað en vera vakín og sofin yfir þessu. Landnámssetrið er mikið fjölskyldufyrirtæki,“ segir hún.

„Við byggðum við húsnæðið. Fengum Sigríði Sigþórs arkitekt til að teikna skemmtilega viðbyggingu þar sem kletturinn er einn veggur í húsinu. Þetta er falleg staðsetning og svæðið niðri við sjóinn er yndislegt. Gömlu húsin í Borgarnesi hafa mikið aðdráttarafl. Landnámssetrið heimsækja um hundrað þúsund manns á ári. Það hefur leitt af sér að búið er að gera upp mörg af gömlu húsunum og opna þar gistingu og þá er nýtt hótél í byggingu í Borgarnesi. Ferðaþjónustan er því afar jákvæð fyrir samfélagið.“



Glæsilegt hádegisverðarhlaðborð er afar vinsælt á veitingastað Landnámssetursins.

Bráðskemmtileg jólagjöf!

GJAFABRÉF

Á SÝNINGU
VILBORGAR DAVÍÐSDÓTTUR
Á SÖGULOFTI
LANDNÁMSSETURSINS
Í BORGARNESI



VILBORG DAVÍÐSDÓTTIR
SEGIR SÖGU KONUNNAR
SEM Á ENGAN SINN LÍKA
Í LANDNÁMSSÖGUNNI
- **AUÐI DJÚPÚÐGU.**

Minum á veitingastaðinn okkar þar sem boðið er upp á hollan og góðan mat fyrir sýningu.



LANDNÁMS-
SETUR
ÍSLANDS

www.landnam.is - landnam@landnam.is
Sími: 437 1600



Þú átt skilið skemmtilegra sjónvarp

Gerðu vel við þig í vetur og fáðu áskrift að öllu því helsta í innlendri og erlendri dagskrárgerð. Með skemmtipakkanum færðu fjölbreytt afþreyingarefni fyrir alla fjölskylduna á Stöð 2, Stöð 3, Stöð 2 Bíó, Stöð 2 Krakkar og Stöð 2 Marapón Now.



MARGFALT SKEMMTILEGRI

365.is | 1817

Tryggðu
þér áskrift
í síma
1817