

Efnisyfirlit

INNGANGUR.....	1
1 FERÐAPJÓNUSTA.....	3
1.1 Skilgreiningar.....	3
1.2 Þróun á heimsmælikvarða	5
1.3 Þróun á Íslandi	8
1.4 Hótel á Íslandi.....	11
1.4.1 Framboð	12
1.4.2 Stjörnugjöf	15
1.4.3 Gæði.....	17
2 PJÓNUSTA.....	18
2.1 Skilgreiningar.....	18
2.2 Eiginleikar þjónustu.....	19
2.3 Markaðspríhyrningur þjónustu.....	22
2.4 Þjónustugæði.....	24
2.5 Þjónustustaðlar.....	26
2.6 Þjónustumening.....	28
3 INNRI MARKAÐSSETNING	30
3.1 Upphaf.....	30
3.2 Umfang.....	33
3.3 Hvenær er innri markaðssetning viðeigandi?	35
3.4 Stjórnendur.....	36
3.4.1 Að ráða „réttá” fólkvið	37
3.4.2 Mikilvægi þess að fela starfsmönnum vald og ábyrgð	38
3.4.3 Að hrósa starfsfólkí.....	40

3.4.4	Upplýsingaflæði til starfsmanna	41
3.5	Starfsmenn	42
3.5.1	Innri viðskiptavinir.....	42
3.5.2	Starfsmannastefna	44
3.5.3	Þjálfun starfsmanna.....	44
3.5.4	Starfsandi/Samskipti á vinnustað	46
3.6	Hverju skilar innri markaðssetning?	46
4	KÖNNUN.....	48
4.1	Skilgreining vandamáls.....	48
4.2	Markmið.....	48
4.3	Hönnun rannsóknar og rannsóknaraðferð	48
4.4	Þýði og Úrtak	50
5	GREINING OG MAT	51
5.1	Stjórnendur.....	51
5.1.1	Menntun.....	51
5.1.2	Þjónustugæði.....	52
5.1.3	Þjónustustaðlar.....	53
5.1.4	Þjónustunámskeið	55
5.1.5	Starfsandi	56
5.1.6	Innri viðskiptavinir.....	57
5.2	Starfsmenn	58
5.2.1	Menntun.....	59
5.2.2	Starfssvið	59
5.2.3	Upplýsingaflæði.....	61
5.2.4	Viðhorf til stjórnunar	62
5.3	Samanburður	65

5.3.1	Þjálfun	65
5.3.2	Verklýsingar.....	67
5.3.3	Væntingar til starfsmanna	68
5.3.4	Vald og ábyrgð	69
5.3.5	Hrós	70
5.3.6	Starfsandi	71
5.3.7	Starfsmannastefna	72
5.3.8	Upplýsingaflæði.....	73
5.3.9	Ímynd fyrirtækisins	74
6	TILLÖGUR	75
7	UMRÆÐA	76
NIÐURSTAÐA.....		77
VIÐAUKI 1. Ferðamennska í heiminum.....		85
VIÐAUKI 2. Flokkun gististaða.....		87
VIÐAUKI 3. Listi yfir flokkuð þriggja og fjögurra stjórnuna hótel sem tóku þátt í könnuninni.....		89
VIÐAUKI 4. Spurningalisti fyrir stjórnendur hótela.....		91
VIÐAUKI 5. Spurningalisti fyrir starfsmenn hótela.....		97
VIÐAUKI 6 Niðurstöður spurningalista stjórnenda á myndrænu formi.....		103
VIÐAUKI 7 Niðurstöður spurningalista starfsmanna á myndrænu formi.....		109