

Heimildaskrá

Rafrænar heimildir:

Alþingi Íslands. (2004). *Lög um veitinga og gististaði*, 67/1985.

Vefslóð:<http://www.althingi.is/dba-bin/unds.pl?xti=/wwwtext/html/lagasofn/130a/1985067.html&leito=hóte\0hótela\0hótelanna\0hóteli\0hótelin\0hótelinu\0hótelið\0hótel s\0hótelins\0hótelum\0hótelunum#word1> (16. apríl 2004).

Ballantyne, D. (2000). *Reframing internal marketing for relationship marketing*. Vefslóð:

<http://www.utdt.edu/congresos/empresarial/papers-ama/bul.PDF>
(11. mars 2004)

Bansal, H.S, Mendelson, M.B. og Sharma B. (2001). *The impact of internal marketing activities on external marketing outcomes*.

Vefslóð:

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6W5C-443K0D0-5&_user=713833&_handle=B-WA-A-A-Y-MsSAYVW-UUA-AUYDWUWZZU-AUYVDYBVZU-VAZWEWWZC-Y-U&_fmt=full&_coverDate=10%2F01%2F2001&_rdoc=5&_orig=br_owse&_srch=%23toc%236567%232001%23999939998%23266437!&_cdi=6567&view=c&_acct=C000039878&_version=1&_urlVersion=0&_userid=713833&md5=4b06f7e71137bb40745ed317004b8747 (1. mars 2004).

Berry, L. (1991). *Mistakes that service companies make in quality improvement*. Vefslóð:

http://proquest.umi.com/pqdweb?index=0&did=000000000230877&SrchMode=1&sid=5&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQ_T=309&VName=PQD&TS=1083085809&clientId=58032
(11. mars 2004).

Botschen, M.A., Brooks, R.F. og Lings I.N. (1999). *Internal marketing and customer driven wavefronts*. Vefslóð:
<http://proquest.umi.com/pqdweb?Did=00000050033219&Fmt=4&Deli=1&Idx=78Sid=1&RQT=309> (2. apríl 2004).

Broday-Preston J. og Steel L. (2002). *Employees, customers and internal marketing strategies in LIS*. Vefslóð:
http://proquest.umi.com/pqdweb?index=1&did=000000259572261&SrchMode=1&sid=2&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQ_T=309&VName=PQD&TS=1084637191&clientId=58032
(24.mars 2004).

Burke J. (1998). *Your internal customer: The employee factor*. Vefslóð:
http://proquest.umi.com/pqdweb?index=2&did=00000037087099&SrchMode=1&sid=3&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQ_T=309&VName=PQD&TS=1084637318&clientId=58032
(13.apríl 2004).

Ferðamálaráð Íslands. (2002). *Könnun Ferðamálaráðs Íslands meðal erlendra ferðamanna; Niðurstöður fyrir tímabilið september 2001 til ágúst 2002*. Vefslóð:

http://www.now2004.is/Kannanir/konn_rammi.html (30.mars 2004)

Ferðamálaráð Íslands. (2003). *Tölfræði. Ferðapjónusta á Íslandi í tölu*. Vefslóð: www.ferdamalarad.is (30.mars 2004).

Ferðamálaráð Íslands. (2004a). *Fjöldi erlendra ferðamanna 1972-2003*. Vefslóð: www.ferdamalarad.is (18.mars 2004).

Ferðamálaráð Íslands. (2004b). *Flokkaðir gististaðir*. Vefslóð:
www.ferdamalarad.is (18. mars 2004).

Ferðamálaráð Íslands. (2004c). *Fréttir frá Ferðamálaráði Íslands*. Vefslóð: www.ferdamalarad.is (17.maí 2004).

Hagstofa Íslands. (2002). *Gistiskýrslur 2002*. Vefslóð:
<http://www.hagstofa.is/template25.asp?PageID=921>
(18. mars 2004).

- Hagstofa Íslands. (2003a). *Ferðamál, samgöngur og upplýsingatækni: Gisting*. Vefslóð:
http://www.hagstofa.is/template_lb_frameset.asp?PageID=311&intPXCatID=88&ifrmsrc=/temp/ferdamal/gisting.asp (17. maí 2004).
- Hagstofa Íslands. (2003b). *Gistiskýrslur 2003*. Vefslóð:
<http://www.hagstofa.is/template25.asp?PageID=544> (17. maí 2004).
- Hagstofa Íslands. (2004). *Hótel og gistiheimili: Framboð gistirýmis 2000-2003*. Vefslóð:
http://www.hagstofa.is/template_lb_frameset.asp?PageID=311&intPXCatID=79&ifrmsrc=/temp/ferdamal/gisting.asp (12.05.04).
- Morgunblaðið. (2003). *Ekkert hótel stenst alþjóðlegar kröfur*. Vefslóð:
<http://www.mbl.is/mm/frettir/prenta/prenta.html?nid=1054876> (23. mars 2004).
- Rafiq, M. og Ahmed, P.K. (2000). *Advances in the internal marketing concept: definition, synthesis and extension*. Vefslóð:
<http://proquest.umi.com/pqdweb?index=2&did=000000115921895&SrchMode=1&sid=2&Fmt=3&VInst=PROD&VType=PQD&RQT=309&VName=PQD&TS=1082028176&clientId=58032> (13. apríl 2004).
- Samtök Ferðaþjónustunnar. (2004a). *Fréttir 2004*. Vefslóð:
<http://www.saf.is/frettafilk-feb-2004.htm> (12. mars 2004)
- Samtök Ferðaþjónustunnar. (2004b). *Fréttir 2004*. Vefslóð:
www.saf.is (12. mars 2004).
- Samtök Ferðaþjónustunnar. (2004c). *Tekjukönnun gististaða*. Vefslóð: http://www.saf.is/hag_tekjukonnun.html (12. mars 2004).
- Sigurður Guðmundsson. (2004). *Erlendir ríkisborgrar og efnahagslífið*. Vefslóð: <http://www.fjarmalaraduneyti.is/media/PPT-kynningar/1> (12. mars 2004).

World Tourism Organization. (2003). *Facts and Figures. Tourism Highlights; Edition 2003*. Vefslóð: http://www.world-tourism.org/market_research/facts/highlights/Highlights.pdf (19.febrúar 2004).

World Tourism Organization. (2004). *Facts and Figures*. Vefslóð: http://www.world-tourism.org/market_research/facts/menu.html (19. febrúar 2004).

World Travel and Tourism Council. (2004). *Global Travel and Tourism Poised for Robust Growth in 2004*. Vefslóð: <http://www.wttc.org/News31.htm>. (19. febrúar 2004).

Ritaðar heimildir:

Bell, C.R. og Zemke R. (1992). *Managing Knock Your Socks off Service*. New York, American Management Association.

Berry, L.L. (1995). *On great service; A framework for action*. New York, The Free Press.

Berry, L.L og Parasurman, A.. (1991). *Marketing services: Competing Through Quality*. Oxford, The Free Press.

Butterfield, R.W. (1991). *Quality service pure and simple: a primer for improving service in your organization*. Milwaukee Wi, ASQC Quality Press.

Churchill G.A. (1999). *Marketing Research: Methodological Foundations*, 7.útg. Orlando, The Dryden Press.

Daft, R.L (2001). *Organization Theory and Design*, 7.útg. Cincinnati, Ohio, West Publishing Company.

Davidson R. (1998). *Travel and Tourism in Europe*, 2.útg. New York, Longman.

Fill, C. (1999). *Marketing Communications, contexts, contents and strategies*. Harlow, Prentice Hall.

- George W.R.. (1990). Internal Marketing and Organizational Behavior.: A Partnership in Developing Customer-Conscious Employees at Every Level. *Journal of Business Research*, 20, 63-70.
- Grönroos C. (2000). *Service Management and Marketing: a customer relationship management approach*. 2.útg. West Sussex, Wiley.
- Hennig-Thurau, T. og Hansen, U. (Ritstj.). (2000). *Relationship Marketing: Gaining Competitive Advantage through Customer Retention*. Berlin; New York, Springer.
- Heskett J.L., Sasser W.E. og Hart C.W. (1990). *Service breakthroughs: changing the rules of the game*. New York, Free Press.
- Ingunn Björg Vilhjálmsdóttir og Jóhanna Gustavsdóttir. (1999). *Starfsánægja*. Reykjavík, Bókaklúbbur atvinnulífsins.
- Kotler, P. (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*. 9.útg. New Jersey, Prentice Hall.
- Kotler, P. (2003). *Marketing management*. 11. útg. London, Prentice Hall.
- Kotler, P., Bowen, J. og Makens, J. (1996). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Margrét Guðmundsdóttir. 1985. *Starfsmannastjórnun*. Reykjavík, Almenna bókafélagið.
- Mathieson og Wall. (1992). *Tourism: economic, physical and social impacts*. Harlow Essex, Longman Group.
- Norman, R. (1991). *Service management: strategy and leadership in service business*. 2. útgáfa. Chichester; New York, John Wiley and Sons Ltd.
- Peters, T.H. og Waterman R.H. (1982). *In search of excellence: lessons from America's best run companies*. New York, Harper & Raw.

Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar. (2003). *Gildi hálandisins fyrir ferðaþjónustu og útvist til 2020*. Reykjavík, Rannsóknir og ráðgjöf ferðaþjónustunnar.

Samgönguráðuneytið. (1996). *Stefnumótun í ferðamálum*. Reykjavík. Samgönguráðuneytið.

Samgönguráðuneytið. (2003). *Íslensk ferðaþjónusta; Framtíðarsýn*. Reykjavík, Samgönguráðuneytið.

Sigurður Örn Gunnarsson. (1997). *Innri markaðssetning: undanfari árangursríkrar ytri markaðssetningar*. Reykjavík, Framtíðarsýn.

Swarbrooke J. og Horner S. (1999). *Consumer behaviour in Tourism*. Oxford, Butterworth Heineman.

Zeithaml, V.A. og Bitner, M.J. (2003). *Services Marketing; Integrating Customer Focus Across The Firm*. New York, McGraw-Hill.

Porkell Sigurlaugsson. (1995). *Stjórnlist: greinasafn eftir Porkell Sigurlaugsson*. Reykjavík, Framtíðarsýn.

Wasmer, D.J. og Bruner II G.C. (1991). Using Organizational Culture to Design Internal Marketing Strategies. *The Journal of Services Marketing*, 5:1, 35-46.

Munnlegar heimildir:

Kjartan Lárusson. (2004). Forstöðumaður Markaðsskrifstofu Norðurlands. *Innri markaðssetning ferðaþjónustufyrirtækja á Íslandi*. Óformlegt viðtal tekið 2. mars 2004.