



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA



Vinnuafli í ferðaþjónustu:

Hvað á að rannsaka, með hvaða hætti
og hvernig er staða mála á Íslandi?

Íris Hrund Halldórsdóttir
2019

© Rannsóknamiðstöð ferðamála 2019

Útgefandi: Rannsóknamiðstöð ferðamála, Borgum v/ Norðurslóð, IS-600 Akureyri

Rafpóstur: rmf@rmf.is

Veffang: www.rmf.is

Titill: Vinnuafli í ferðaþjónustu: Hvað á að rannsaka, með hvaða hætti og hvernig er staða mála á Íslandi?

Höfundur: Íris Hrund Halldórsdóttir

Kápa: Ásprent-Stíll og Rannsóknamiðstöð ferðamála

Númer: RMF-S-03-2019

ISBN: 978-9935-437-94-5

ISSN: 1670-8857

Forsíðumynd: Ferðamenn þjónustaðir að Friðheimum © Magnfríður Júlíusdóttir 2018

Öll réttindi áskilin. Skýrsla þessa má ekki afrita með neinum hætti, svo sem með ljósmyndun, prentun, hljóðritun eða á annan sambærilegan hátt, að hluta eða í heild, án skriflegs leyfis útgefanda.

EFNISYFIRLIT

1	Inngangur	5
1.1	Skilgreiningar	5
2	Rannsóknir á vinnuafli í ferðaþjónustu	7
2.1	MACRO rannsóknir	8
2.2	MESO rannsóknir	10
2.3	MICRO rannsóknir	12
3	Starfsánægja	15
3.1	Þættir sem hafa áhrif á starfsánægju	16
3.1.1	Einstaklingsbundnir þættir	16
3.1.2	Þættir innan fyrirtækja	18
3.1.3	Félags- og fjölskyldutengdir þættir	20
3.1.4	Sálfræðitengdir þættir	20
3.2	Þættir sem starfsánægja hefur áhrif á	21
3.3	Mælingar á starfsánægju	22
4	Vinnuumhverfi ferðaþjónustunnar á Íslandi	26
4.1	Störf og starfsmenn í ferðaþjónustu á Íslandi	27
4.2	Starfsánægja og starfsumhverfi þeirra sem starfa í ferðaþjónustu	35
5	Umræður og lokaorð	37
6	Heimildir	39
7	Viðaukar	52
7.1	Viðauki 1 - Nemendaverkefni sem skoða starfsánægju í ferðaþjónustu	52
7.2	Viðauki 2 - Nemendaverkefni sem skoða starfsumhverfi ferðaþjónustunnar	53

MYNDASKRÁ

Mynd 1: Flokkun Hagstofu Íslands á einkennandi greinum ferðapjónustunnar.	6
Mynd 2: Flokkun rannsókna á vinnuafli í ferðapjónustu	7
Mynd 3: Leiðbeinandi mæliþættir um störf og starfsemi í ferðapjónustu.	27
Mynd 4: Fjöldi starfandi í einkennandi greinum ferðapjónustunnar frá 2008 til 2018	28
Mynd 5: Hlutfallsleg skipting launþega í ferðapjónustu eftir einkennandi greinum ferðapjónustunnar árið 2018	29
Mynd 6: Árstíðasveifla árið 2017 í undirgreinum ferðapjónustunnar	31
Mynd 7: Fjöldi starfandi eftir kyni í einkennandi greinum ferðapjónustunnar 2008-2018	32
Mynd 8: Hlutfallsleg skipting launþega í einkennandi greinum ferðapjónustunnar eftir aldri á árunum 2016-2017.	33
Mynd 9: Hlutfall launþega í einkennandi greinum ferðapjónustunnar 2008-2017 eftir ríkisfangi.	33
Mynd 10: Hlutfallsleg skipting launþega eftir ríkisfangi í einkennandi greinum ferðapjónustunnar árið 2017	34
Mynd 11: Fjöldi launþega með erlent ríkisfang árið 2017 eftir ríkisfangi. Tíu fjölmennustu ríkisföngin	34

TÖFLUSKRÁ

Tafla 1: Dæmi um macro rannsóknir á vinnuafli í ferðapjónustu	9
Tafla 2: Dæmi um meso rannsóknir.	11
Tafla 3: Dæmi um micro rannsóknir	14
Tafla 4: Tengsl kyns og starfsánægju	17
Tafla 5: Tengsl aldurs og starfsánægju	18
Tafla 6: Þeir ólíku þættir starfsins sem MSQ mælikvarðinn tekur á og flokkun í innri og ytri og almenna ánægjuþætti	23
Tafla 7: Dæmi um mælitæki sem hafa verið notuð til þess að meta starfsánægju í ferðapjónustu.	25
Tafla 8: Meðalfjöldi launagreiðenda og launþega í ferðapjónustu og hagkerfinu öllu 2010-2018	29
Tafla 9: Meðalfjöldi launagreiðenda og launþega í ólíkum greinum ferðapjónustunnar	30
Tafla 10: Meðalfjöldi launþega í einkennandi greinum ferðapjónustunnar árið 2017. Hlutfallsleg skipting eftir undirgreinum ferðapjónustunnar og landsvæðum	31

1 INNGANGUR

Samhliða mikilli aukningu í komum ferðamanna hingað til lands hefur störfum í greininni fjölgað. Tölur sýna að a.m.k. helming þeirra starfa sem skapast hafa í hagkerfinu á tímabilinu 2011-2107 megi rekja beint eða óbeint til ferðaþjónustunnar (Íslandsbanki, 2018). Árið 2018 voru um 33 þúsund manns starfandi (launþegar + sjálfstætt starfandi) í einkennandi greinum ferðaþjónustunnar, þar af hátt í þriðjungur starfsfólk með erlent ríkisfang. Þessi mikla aukning starfa og aukinn fjölbreytileiki starfsfólksins hefur leitt til nýrra áskoranna fyrir stjórnendur fyrirtækja í ferðaþjónustu og stjórnun og stýringu greinarinnar. Mikilvægt er fyrir stjórnendur í ferðaþjónustu að veita ólíkum bakgrunni starfsmanna sinna meiri athygli til þess að geta byggt upp öfluga liðsheild og aukið starfsánægju.

Mikil umræða hefur verið undanfarin misseri um ferðaþjónustu og afleiðingar hennar á land og þjóð en í þeirri umræðu hefur lítið farið fyrir málefnum vinnuaflsins. Takmörkuð þekking er fyrir hendi á vinnumarkaði íslenskrar ferðaþjónustu. Fáar rannsóknir hafa verið gerðar á málefnum vinnuaflsins í ferðaþjónustu og litlar upplýsingar eru til um þá sem starfa í atvinnugreininni hér á landi.

Í ljósi þessa fór Stjórnstöð ferðamála þess á leit við RMF vorið 2018 að þróa mælikvarða til þess að meta starfsánægju í ferðaþjónustu á Íslandi en í Vegvísi ferðaþjónustunnar 2015-2020 er tekið fram að eitt af undirmarkmiðum hans er að auka starfsánægju í greininni (Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið & Samtök ferðaþjónustunnar, 2015).

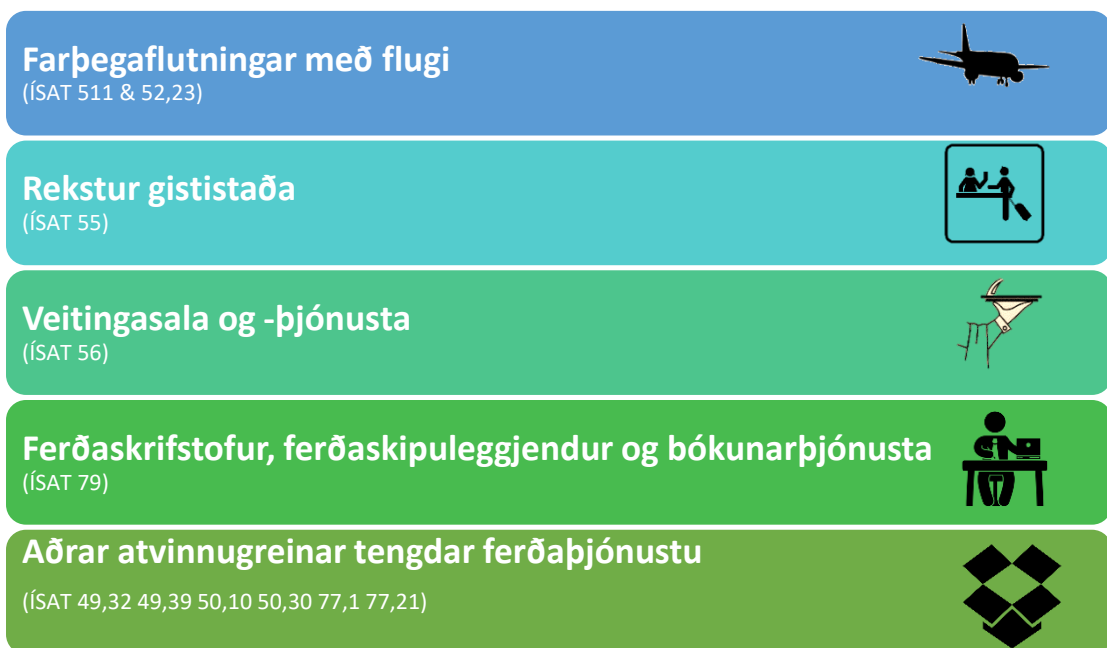
Markmið þessarar skýrslu, sem byggð er á forrannsókn RMF fyrir Stjórnstöð ferðamála, er að veita innsýn í fræðilegar rannsóknir á málefnum vinnuafls í ferðaþjónustu ásamt því að kafa dýpra í rannsóknir á starfsánægju í ferðaþjónustu. Ennfremur að veita innsýn í hvaða upplýsingar liggja fyrir um málefni vinnuafls í ferðaþjónustu hér á landi.

Skýrslan er í fimm köflum. Á eftir inngangi er yfirlit yfir erlendar rannsóknir á störfum í ferðaþjónustu og þeim sem starfa í greininni. Í næsta hluta er farið yfir rannsóknir og rannsóknaraðferðir á starfsánægju í ferðaþjónustu. Fjórði hlutinn er yfirlit yfir töluleg gögn og rannsóknir á starfsfólki og störfum í ferðaþjónustu á Íslandi. Í fimmta og síðasta kaflanum eru helstu niðurstöður dregnar fram.

1.1 Skilgreiningar

Hverjir vinna í ferðaþjónustu? Áður en lengra er haldið er rétt að gera tilraun til að varpa skýrara ljósi á viðfangsefni skýrslunnar og velta upp hverjir það eru sem starfa í ferðaþjónustu.

Andriotis og Vaughan (2004: 69) setja fram eftirfarandi skilgreiningu á vinnuafli í ferðapjónustu: „vinnuafli fyrirtækja þar sem ferðamenn eyða peningum“. Erfitt getur verið að átta sig á hvar ferðamenn eyða peningum. Einnig flækir dæmið að í flestum tilfellum sækja ferðamenn samhliða heimamönnum í þjónustu og vörur fyrirtækja, í mismiklum mæli þó, og erfitt getur verið að henda reiður á hve stórt hlutfall eru viðskipti vegna ferðamanna. Dæmi um slíka starfsemi eru sundlaugar, strætisvagnaferðir og dagvöruverslun. Hagstofa Evrópusambandsins (Eurostat) hefur farið þá leið í skýrslum sínum um vinnuafli í ferðapjónustu að fjalla nær eingöngu um þá starfsemi sem er fyrst og fremst sniðin að ferðamönnum, þ.e.a.s. flugsamgöngur, gistingu, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur (Eurostat, 2019). Samkvæmt skilgreiningu Hagstofu Íslands eru starfsmenn í ferðapjónustu þeir einstaklingar sem vinna hjá tilteknum fyrirtækjum. Hvort það er fyrirtæki í ferðapjónustu eða ekki fer eftir því hvernig það er skráð í Íslenska atvinnugreinaflokkun (ÍSAT2008) (Hagstofa Íslands, 2009) í fyrirtækjaskrá. Er sú flokkun (sjá mynd 1) byggð á flokkun Eurostat á einkennandi greinum ferðapjónustunnar.



Mynd 1: Flokkun Hagstofu Íslands á einkennandi greinum ferðapjónustunnar

2 RANNSÓKNIR Á VINNUAFLI Í FERÐAÞJÓNUSTU

Lengi hefur verið kallað eftir heildrænum rannsóknum á málefnum vinnuafli í ferðaþjónustu (sjá t.a.m. Baum, 2007, 2015, 2018; Baum, Kralj, Robinson & Solnet, 2016; Ballantyne, Packer & Axelsen, 2009; Baum & Szivas, 2008; Solnet, Nickson, Robinson, Kralj & Baum 2014). Þær rannsóknir sem skoða vinnuaflið, hvort sem það er í ferðaþjónustu eða ekki, snúast mikið til um rannsóknir sem tengjast mannauðsstjórnun, þ.e. eru fyrirtækjamiðaðar en minna hefur verið fjallað um mannauðinn í víðara samhengi. Skýringa er t.a.m. leitað í flækjustigið sem fylgir rannsóknum á störfum og starfsfólki sem tengjast atvinnugreininni (Baum, Kralj, Robinson & Solnet, 2016). Það er margt sem gerir rannsóknir á störfum í ferðaþjónustu flóknar. Fyrst og fremst er það fjölbreyttni atvinnugreinarinnar en hún nær yfir fyrirtæki í margvíslegri starfsemi og þar af leiðandi spanna störfin víðfemt svið. Mörg þessara fyrirtækja þjónusta heimamenn sem og ferðamenn jöfnum höndum og því er óljóst hvort þeir sem vinna hjá þessum fyrirtækjum geti alfarið talist starfsfólk í ferðaþjónustu. Einnig eykur á flækjustigið þær árstíðasveiflur sem fylgja þessari atvinnugrein og sú gríðarlega mikla starfsmannavelta sem einkennir greinina (International Labour Organization, 2010).

Í yfirlitsgrein sinni, þar sem skoðaðar eru rannsóknir á málefnum vinnuafli í ferðaþjónustu, flokka þau Baum, Kralj, Robinson og Solnet (2016) rannsóknir um vinnuafli í ferðaþjónustu í þrennt eftir því hvort rannsóknirnar snúa að samspili ytri áhrifaþátta á störf í ferðaþjónustu (macro), vinnustaðnum og starfsháttum innan hans (meso) eða að starfsmönnum sjálfum (micro) (sjá mynd 2). Hér á eftir verður stuttlega gerð grein fyrir hverjum flokki fyrir sig.



Mynd 2: Flokkun rannsókna á vinnuafli í ferðaþjónustu (Baum, Kralj, Robinson & Solnet, 2016:6)

2.1 MACRO rannsóknir

Rannsóknir sem falla hér undir eru rannsóknir sem horfa út fyrir einstaklinginn og fyrirtækið sem hann starfar hjá og skoða málefni þeirra sem vinna í ferðapjónustunni í víðara samhengi. Dæmi um viðfangsefni macro rannsókna er:

- Vinnumarkaður, framboð vinnuaflds, stefnumótun og áætlanagerð í tengslum við mannauðsmál og hreyfanleiki vinnuafldsins (Baum, o.fl., 2016)

Mikilvægt er að skoða hvaða ytri þættir það eru sem geta haft áhrif á framboð og eftirspurn eftir starfsfólki í ferðapjónustu. Efnahagskrísur, hryðjuverk, tæknibreytingar, loftlagsbreytingar, óstöðug stjórnsmál, allt eru þetta þættir sem geta haft töluverð áhrif á ferðapjónustuna. Dæmi um slíka macro rannsókn er rannsókn þeirra Solnet, Baum, Robinson og Lockstone-Binney (2016) þar sem þau velja upp hvaða hlutverk og hæfni starfsmenn framtíðarinnar þurfi að tileinka sér. Þar skoða þau til að mynda hvaða áhrif hækkandi meðalaldur mannkyns hefur á þarfir og getu þeirra sem starfa í greininni og einnig hverskonar þjónustu þurfi að veita til að mæta hækkandi meðalaldri ferðamanna.

Rannsóknir á áhrifum árstíðasveiflna á heildar vinnumarkaðinn í ferðapjónustu á einstökum svæðum er annað dæmi um macro rannsóknir. Árstíðasveiflur sem og aðrar sveiflur í eftirspurn ferðamanna krefjast viss sveigjanleika og eru víða mikil áskorun. Atvinnurekendur þurfa að bregðast við aukinni eftirspurn og auknu vinnuálagi annaðhvort með tímabundnum breytingum á verklagi hjá núverandi starfsfólki og/eða með ráðningu starfsfólks tímabundið.

Oft eru árstíðasveiflurnar meiri utan stórborganna og erfiðara getur verið að manna tímabundnar stöður á jaðarsvæðum (Lundtorp, Rassing & Wanhill, 1999). Til viðbótar við áskoranir varðandi mönnun fyrirtækja vegna árstíðasveiflna getur það verið áskorun á svæðum utan alfaraleiðar að laða að starfsfólk með ólíka hæfni og færni. Oftar en ekki þurfa fámenn svæði og lönd að leita eftir starfsfólki til annarra svæða og/eða landa og það getur falið í sér margvíslegar áskoranir fyrir viðkomandi svæði (Baum 2012). Meðal annars er mikilvægt að rannsaka hvernig hægt sé að finna starfsfólk sem hefur rétta hæfni og færni sem er mikilvæg því starfi sem sinnt er (*e.Job fit*) og hæfi líka fyrirtækinu (*e.Organization fit*) en ekki síður er mikilvægt að koma auga á það fólk sem geti hugsað sér að dvelja og jafnvel setjast að á afskekktum svæðum (*e.Location fit*) (Solnet, Ford, Robinson, Ritchie & Olsen 2014).

Í töflu 1 eru dæmi um rannsóknir sem falla undir macro rannsóknir þar sem störf í ferðapjónustu eru skoðuð í víðu samhengi.

Tafla 1: Dæmi um macro rannsóknir á vinnuafli í ferðapjónustu

Titill & tímarit	Ártal & höfundar	Lýsing	Lykilorð (enska)
Sustaining precarity: critically examining tourism and employment Journal of Sustainable Tourism	2019 Richard N. S. Robinson Antje Martins David Solnet Tom Baum	Eðli starfa í ferðapjónustu. Að horfa þurfi betur á óstöðugleika og óöryggi (<i>e.precarity</i>) starfa í ferðapjónustu þegar verið er að hvetja til sjálfbærni og ábyrgs starfsmannahalds.	Precarity; Sustain; Employment; Workforce; Decent work
Human resources in tourism: Still waiting for change? – A 2015 reprise. Tourism Management	2015 Tom Baum	Breytingar sem hafa orðið á milli árána 2007 til 2014 á störfum í ferðapj. T.a.m. fjölgun ferðamanna sem ferðast einir, útvistun, tæknibreytingar, áhersla á umhverfismál og fl.	Tourism Hospitality; Human resource management; Work, Employment
Solving labor problems and building capacity in sustainable agriculture through volunteer tourism Annals of Tourism Research	2014 William Terry	Skoðar sjálfbærniáferðamennsku og möguleg jákvæð áhrif hennar á samfélag. Talið er að sjálfbærniáferðar geti verið verðmætur starfskraftur til skamms tíma í dreifbýlinu þar sem lítið er um starfsfólk.	Volunteer tourism; sustainable agriculture; labor; agritourism, social movements
Modeling locational factors for tourism employment. Annals of Tourism Research	2014 David J. Solnet Robert C. Ford Richard N. S. Robinson Brent W. Ritchie Mark Olsen	Hvernig velja á starfsfólk til starfa í ferðapjónustu á fámennum svæðum. Mikilvægt að starfsfólk sé tilbúið til og hafi þekkingu á hvernig er að búa í fámenni.	Attraction; Selection; Retention; Tourism employment; Person-environment fit; Remote tourism locations
The mobilities of hospitality work: An exploration of issues and debates. Annals of Tourism Research	2013 Tara Duncan, David G.Scott, Tom Baum	Áhrif hreyfanleika (<i>e.mobility</i>) á mannauðsmál í ferðapjónustu. Leggja til að þegar verið er að skoða mannauðsmál þurfi einnig að skoða hreyfanleika fólks.	Mobility; hospitality; work
The Asia-Pacific Tourism Workforce of the Future. Journal of Travel Research	2013 David J. Solnet Tom Baum Anna Kralj Richard N. S. Robinson Brent W. Ritchie Mark Olsen	Nota sviðsmyndagreiningu til að koma auga á mögulegar svæðisbundnar áskoranir varðandi vinnuaflið í ferðapjónustu til framtíðar.	Asia-Pacific; tourism workforce; scenario planning; future, 2030
Migrant workers: Challenges and opportunities in addressing tourism labour shortages Tourism Management	2012 Marion Joppe	Skoðar fólksflutninga innan OECD og hvernig þeir aðlagast inn í nýja samfélagið. Bent er m.a. á mikilvægi þess að átta sig á ólíkri þjálfunarþörf og ráðgjöf til fólks eftir uppruna.	Migrant workers; Labour migration; Temporary foreign workers; Tourism
Human resource management in tourism: a small island perspective International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research	2012 Tom Baum	Áskoranir lítilla eyja í vinnuafslmálum ferðapjónustunnar. Árstíðasveiflur, viðeigandi hæfni, mönnun eru meðal þeirra þátta sem nefndir eru.	Human resource management; Employment; Islands; Tourism, Hospitality; Workplace; Labour market
Patterns of seasonality in employment in tourism in the UK Applied Economic Letters	2010 John Ashworth Barry Thomas	Skoða ólíkar aðgerðir sem gripið hefur verið til þess að lágmarka sveiflur í eftirspurn eftir starfsfólki í ferðapjónustu, og hvort þær hafi náð árangri.	Tourism employment; sesasonality

2.2 MESO rannsóknir

Meso rannsóknir eru þær rannsóknir sem snúa að vinnuumhverfinu og starfsháttum fyrirtækja. Hér snúa rannsóknirnar að því hvernig vinnustaðurinn og vinnuumhverfið hefur og getur haft áhrif á starfsmenn og öfugt. Tvö þemu má finna þar undir (Baum o.fl., 2016):

- Starfið, vinnustaðurinn og vinnuumhverfið
 - Starfseinkenni, áreitni, starfsmannavelta, þjónustustjórnun, fyrirtækjamenning og andrúmsloft, hvernig farið er með starfsfólk o.fl.
- Starfshættir fyrirtækja
 - Mannauðsmál, mannauðsstjórnun, hvernig ráðið er í stöður, þjálfun, ábyrgð, hvernig halda á í starfsfólk, áskoranir í stjórnun starfsmannamála, framleiðni starfsmanna, starfsmannakostnaður o.fl.

Rannsóknir sem snúa að fyrra þemanu, þ.e.a.s. rannsóknir á starfinu, vinnustaðnum og vinnuumhverfinu eru fleiri en þær sem snúa að seinna þemanu, starfsháttum fyrirtækja. Dæmi um rannsóknir sem falla hér undir er rannsókn Chan (2010) þar sem hann skoðar hvaða þættir skilgreina skemmtilegan vinnustað en vinnuumhverfið skiptir máli þegar kemur að starfsmannaveltu (ibid). Margar rannsóknir snúast einmitt um það hvernig megi draga úr starfsmannaveltu sem og hvernig starfsmannavelta spáir fyrir um frammistöðu fyrirtækja (Hancock o.fl., 2013).

Margt bendir til þess að þættir sem stuðla að því að starfsfólk haldist á vinnustað séu ekki endilega þeir sömu og þeir þættir sem valda brotthvarfi fólks af vinnustað (t.a.m. Yam, Raybould & Gordon, 2018; Deery & Russel, 2013). Mikilvægt er fyrir fyrirtæki að halda í gott starfsfólk, bæði til að lágmarka þann kostnað sem fylgir mikilli starfsmannaveltu en einnig til að byggja upp mikilvæga þekkingu innan fyrirtækisins. Yam, Raybould og Gordon (2018) skoða t.a.m. hvernig á að halda í starfsfólk í ferðaþjónustu og þannig auka stöðugleika í starfsmannahaldi. Niðurstöður þeirra sýndu að fjölbreytni í starfi og að fá að takast á við ný verkefni eru mikilvægir þættir sem stuðla að því að starfsfólk haldist í starfi og þá skiptir einnig máli stuðningur fyrirtækis við starfspróun .

Hin miklu samskipti sem starfsfólk í ferðaþjónustu þarf að eiga við viðskiptavinum (þ.e. ferðamenn) gerir það að verkum að starfsmenn þurfa að geta brugðist við á réttan hátt í óvæntum aðstæðum. Sýnt hefur verið fram á að stjórnunarstíll sem valdeflir starfsmenn sé sérstaklega mikilvægur í ferðaþjónustufyrirtækjum (Baum, 2015; Shimko, 1994; Huertas-Valdivia, Gallego-Burín & Lloréns-Montes, 2019). Talið er að með því að valdefla starfsmenn séu þeir meira tilbúnir og hafi sjálfstraust til þess að taka erfiðar ákvarðanir á staðnum sem koma bæði fyrirtækinu og viðskiptavininum til góða. Í töflu tvö má sjá fleiri dæmi um meso rannsóknir.

Tafla 2: Dæmi um meso rannsóknir

Titill	Ártal & höfundar	Lýsing	Lykilorð (enska)
Effects of different leadership styles on hospitality workers Tourism Management	2019 Irene Huertas-Valdivia, Araceli Rojo Gallego-Burín, F.Javier Lloréns-Montes	Skoða hvernig ólíkir stjórnunarstílar geti haft áhrif á að hámarka getu (<i>e.potential</i>) hótélstarfsmanna.	Paradoxical leadership; Empowering leadership; Servant leadership; Psychological empowerment; Engagement; Hotels
Perceived supervisor support: A study of select-service hotel employees Journal of Hospitality and Tourism Management	2018 Susan Gordon, Howard Adler, Jonathon Day & Sandra Sydnor	Skoða skynjun starfsmanna á stuðningi yfirmanns og hvaða áhrif stuðningurinn hefur á framvindu í starfi. Niðurstöður sýndu m.a. að þeir sem voru í hlutastarfi fannst stuðningur yfirmanns vera minni en þeir sem voru í fullu starfi.	Supervisor support; Hotel employees; Select-service hotels
How hotel employee job-identity impacts the hotel industry: The uncomfortable truth Journal of Hospitality and Tourism Management	2017 Anthony Brien, Nicholas J. Thomas & Eric A. Brown	Rannsókn sem skoðar vinnuumhverfi hótela og viðhorf starfsmanna gagnvart vinnuumhverfinu. Niðurstöður sýndu að hótél eru spennandi vinnustaður en ekki endilega góður staður til að vinna á.	Job and role identity; Networks; Organisational social capital; Hotels; Image
Meta-Analytic Review of Employee Turnover as a Predictor of Firm Performance Journal of Management	2013 Julie Hancock, David G. Allen, Frank A. Bosco, Karen R. McDaniel, Charles A. Pierce	Skoða tengsl starfsmannaveltu við frammistöðu fyrirtækja. Komast þau að því að tengsl eru á milli starfsmannaveltu og frammistöðu fyrirtækja og að það sé hagkvæmt fyrir fyrirtæki að fara í kostnaðarsamar aðgerðir til þess að halda í núverandi starfsmenn	Turnover; organizational performance
Does workplace fun matter? Developing a useable typology of workplace fun in a qualitative study International Journal of Hospitality Management	2010 Simon C. H. Chan	Skoða hvaða þættir skilgreina skemmtilegan vinnustað. Kemst að því að fjórir þættir skilgreina skemmtilegann vinnustað; starfsmannamiðuð skemmtun, stjórnendamiðuð skemmtun, félagsleg skemmtun, stefnumótandi skemmtun	Workplace fun
Cruising in the 21st century: Who works while others play? International Journal of Hospitality Management	2008 Philip Gibson	Skoðar vinnuumhverfið á skemmtiferðaskipum. Almenn yfirferð en skoðar t.a.m. hvað leiðir til þess að einstaklingar sækja í slíka vinnustaði, skoða einnig ólíka stjórnunarstíla og samskipti starfsfólks.	Cruise industry; employment motivation; communities of practice
An investigation of the relationships between compensation practices and firm performance in the US hotel industry International Journal of Hospitality Management	2007 Karthik Namasivayam, Li Miao, Xinyuan Zhao	Skoða hvernig áhrif mismunandi launastefna hefur á frammistöðu hótela.	Human resources; Compensation; Organizational performance

2.3 MICRO rannsóknir

Rannsóknir á vinnuafli í ferðapjónustu fjalla mikið um það sem fellur undir micro rannsóknir, þ.e. rannsóknir á starfsmanninum sjálfum, einkennum hans, viðhorfum og gildum, hegðun hans, starfsánægju og fl. Rannsóknum sem falla hér undir má skipta í tvö undirþemu (Baum o.fl., 2016):

- Samsetning vinnuaflsins og einkenni
 - Starfsmenn með skerta starfsgetu; færni og hæfni starfsmanna, atvinnustaða; fjölbreytileiki starfsfólks; sjálfbóðaliðar; kyn; samsetning vinnuafls; tímabundnir starfsmenn, vinnandi ferðamenn; persónueinkenni/eiginleikar/sérkenni einstaklinganna (þ.á.m. lýðfræði + ólíkar kynslóðir); tengsl vinnu og einkalífs; námsmenn
- Viðhorf og hegðun starfsmanna
 - Gildi, viðhorf og skynjun starfsmanna og stjórnenda; starfsánægja; hegðun starfsmanna og stjórnenda; fyrirtækjahollusta; tilfinningavinna; kulnun/streita/örmögnun; starfsviðloðun; leiðtogafærni; valdefling; stuðningur við starfsmenn; frammistaða; hvatning; sköpunarkraftur; liðsheild

Persónuleiki, einkenni og viðhorf starfsmanna er vinsælt rannsóknarefni þá kannski vegna þess að þessir þættir geta haft áhrif á frammistöðu einstaklingins í starfi. Þjónusta er framleidd og hennar er neytt á sama tíma, með öðrum orðum starfsmaðurinn sem veitir þjónustuna og viðskiptavinurinn (ferðamaðurinn) sem neytir hennar þurfa að vera á sama stað á sama tíma. Þar af leiðandi skapast tengsl þeirra milli og þjónustan verður áþreifanleg í gegnum starfsmanninn sem þjónustuna veitir.

Rannsóknir sem fjalla um samsetningu og einkenni vinnuaflsins eru t.a.m. rannsóknir þeirra Kara, Uysal, og Magnini (2012) sem skoða starfsánægju hjá hótelsstarfsmönnum á fimm-stjörnuhótelum, út frá persónulegum einkennum starfsmanna og leggja áherslu á kynjabreytuna. Janta (2011) skoðar einnig tengsl persónulegra eiginleika við starfsánægju og skoðar þar persónulega reynslu starfsmanna. Rannsókn Karatepe, Uludag, Menevis, Hadzimehmedagic og Baddar (2006) heyrir einnig undir fyrra þemað en þau skoða valin einstaklingseinkenni framlínustarfsmanna og áhrif á frammistöðu þeirra og starfsánægju.

Dæmi um rannsóknir sem fjalla um viðhorf og hegðun starfsmanna eru rannsóknir á borð við rannsókn Robinson, Kralj, Solnet, Goh og Callan (2014) þar sem þau skoða starfsviðloðun (*e.job embeddedness*) hjá framlínustarfsmönnum á hótelum. Annað dæmi um rannsókn sem fellur

undir seinna þemað er rannsókn Chen og Kao (2012) þar sem þau skoða hvaða þættir leiða til kulunnar og einangrunar hjá flugliðum. Í töflu 3 má sjá fleiri dæmi um micro rannsóknir.

Algennt er að rannsóknir falli undir fleiri en einn flokk þar sem hlutirnir eru skoðaðir í ólíku samhengi. Nokkuð er um rannsóknir sem falla bæði undir micro og meso rannsóknir þar sem einstaklingarnir eru skoðaðir í tengslum við vinnuumhverfið. Dæmi um slíka rannsókn er rannsókn þeirra Christina Chi og Dogan Gursoy (2009) þar sem þau skoða tengsl starfsánægju við ánægju viðskiptavina á hótelum og áhrif þessara tveggja þátta á afkomu hótelanna.

Flokkun sem þessi er þó gagnleg til þess að leggja mat á stöðu rannsókna innan einstakra sviða og hvort um þekkingargöt sé að ræða á ákveðnum þáttum. Ennfremur sýnir þessi flokkun skýrt hina fjölbreyttu flóru viðfangsefna á sviði rannsókna á vinnuafli ferðaþjónustunnar sem hafa að mestu verið vanrækt hér á landi. Brýnt er að úr því verði bætt einkum og sér í lagi vegna áherslu íslenskra stjórnvalda á mikilvægi þess að auka starfsánægju í greininni (Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneyti & Samtök ferðaþjónustunnar, 2015).

Tafla 3: Dæmi um micro rannsóknir

Titill	Ártal & höfundar	Lýsing	Lykilorð (enska)
Humanising migrant women's work Annals of Tourism Research	2017 Agnieszka Ryzdik Annette Pritchard Nigel Morgan Diane Sedgley	Skoða stöðu og reynslu kvenkyns innflytjenda í ferðapjónustu. Sýnir m.a. hvernig atvinna í ferðapjónustu skapar rými bæði fyrir undirokun (<i>e.oppression</i>) og sjálfsefingu hjá starfsmönnum í viðkvæmri stöðu (<i>e.precarious</i>)	Women; Migration; Gender; Precarious work; One-voice research; Tourism labour
Storytelling: a way for winter adventure guides to manage emotional labour Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism	2017 Line Mathisen	Skoða tilfinningavinnu hjá leiðsögumönnum í ævintýraferðum (<i>adventure tourism</i>) og hvernig frásagnargáfa geti haft jákvæð áhrif á streitu.	Adventure tourism; adventure guides; storytelling; emotional labour; value
Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction?: A study in the hotel industry. International Journal of Contemporary Hospitality Management	2015 Osman M. Karatepe Georgiana Karadas	Hvaða áhrif sálrænn auður framlínustarfsmanna á hótelum og helgun þeirra í starfi hefur á starfsánægju. Niðurstöður sýndu m.a. að jákvæðni væri besta forspárgildið um jákvæðan sálrænan auð, og einstaklingar með jákvæðan sálrænan auð voru frekar ánægðir með starf sitt, lífið og tilveruna.	Work engagement; Psychological capital; Hotel industry; Employee satisfaction; Frontline employees
Thinking job embeddedness not turnover: Towards a better understanding of frontline hotel worker retention. International Journal of Hospitality Management.	2014 Richard N.S. Robinson, Anna Kralj David J. Solnet Edmund Goh Victor Callan	Starfsviðloðun (<i>e.job embeddedness</i>) og áhrif á hollustu við fyrirtækið (<i>e.organisational commitment</i>) og áform um uppsögn (<i>e.intention to quit</i>).	Work engagement; Psychological capital; Hotel industry; Employee satisfaction; Frontline employees
Gender Differences on Job Satisfaction of the Five-Star Hotel Employees: The Case of the Turkish Hotel Industry International Journal of Contemporary Hospitality Management	2012 Derya Kara Muzaffer Uysal Vincent P. Magnini	Skoða áhrif kyns á starfsánægju hjá hótelpjónuðum. Niðurstöður sýna að kynjamunur er á ánægju starfsmanna.	Gender; Job satisfaction; Hotel employees; Hotel and catering industry
Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. Tourism Management	2012 Ching-Fu Chen Ya-Ling Kao	Þættir sem leiða til kulnunar og einangrunar og afleiðingar þess, hjá flugfreyjum. Niðurstöður sýna m.a. að kulnun flugfreyja leiðir til ýmissa heilsufarsvandamála.	Burnout; Colleague isolation; Job performance; Flight attendants
Polish migrant workers in the UK hospitality industry: Profiles, work experience and methods for accessing employment International Journal of Contemporary Hospitality Management	2011 Hania Janta	Kortleggur pólska innflytjendur í ferðapjónustu í Bretlandi. Skoðar t.a.m. kyn, aldur, menntun, af hverju þeir koma, hvort þeir hafi hug á að snúa aftur heim, áhuga þeirra til þess að vinna áfram í ferðapjónustu.	Migrant workers; Labour market; Hospitality services
Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry International Journal of Hospitality Management	2010 Jen-Te Yang	Skoðar þá þætti sem leiða til starfsánægju í hótelpjónuðum. Niðurstöður sýna m.a. að kulnun, óljós starfslýsing, sjálfstæði í vinnu og félagsleg samskipti hafa áhrif á starfsánægju þerra sem vinna í hótelpjónuðum.	Job satisfaction; Organizational commitment; Turnover intention

3 STARFSÁNÆGJA

Ferðaþjónusta er mannfrek atvinnugrein og þarf á hæfu starfsfólki að halda með ólíka hæfni og færni. Atvinnugreinin er í samkeppni við aðrar atvinnugreinar um hæft starfsfólk og því áriðandi að kastljósinu sé beint að ánægju þeirra sem vinna í ferðaþjónustu. Starfsánægja getur haft margþætt áhrif á frammistöðu starfsmanna, frammistöðu fyrirtækja og hegðun vinnumarkaðarins. Ekki síður er starfsánægja talin geta endurspeglad almenna velferð. Almennt er talið að starfsánægja tengist hversu vel starfsmenn vinna sína vinnu. Að auki starfsánægja leiði til betri frammistöðu starfsmannsins í því starfi sem hann gegnir. Starfsánægjan hafi þannig áhrif á frammistöðu fyrirtækja. Því ánægðari starfsmaður, því betri er þjónustan sem hann veitir, sem leiðir til aukinnar ánægju viðskiptavina sem leiðir svo til betri afkomu fyrirtækja. Þá er starfsánægja einnig talin mikilvæg fyrir orðspor heilla atvinnugreina og því hvort eftirsóknarvert sé að vinna í greininni.

Mörg blæbrigði skilgreiningar á starfsánægju hafa verið settar fram í gegnum tíðina. Skilgreining Spector (1997:2) er að starfsánægja sé „líðan starfsmanns gagnvart ólíkum þáttum starfs síns“ eins og til dæmis gagnvart launum, starfsþróun, samstarfsmönnum, öryggi, vinnuáðstöðu og fleira. Babin og Boles (1998) benda hins vegar á að starfsánægjan byggist á mati starfsmannsins á eigin frammistöðu, það er hvort starfsmaðurinn telji að hann sé að standa sig vel í starfinu. Út frá skilningi Babin og Boles (ibid.) mætti ætla að grundvallatriði fyrir starfsmanninn sé að vita til hvers sé ætlast af honum. Á svipaðan hátt bendir Locke (1969) á að starfsánægja sé afleiðing þess að starfsmönnum sé gert kleift að ná þeim árangri sem af þeim er ætlast. Cranny, Smith og Stone (1992 vísað í Fields, 2002) túlka starfsánægju sem gap greiningu starfsmannsins þar sem hann ber saman raun upplifun miðað við þær væntingar sem hann hafði gagnvart starfinu. Vísar þetta enn frekar til mikilvægi þess að starfsmaðurinn sé vel upplýstur um það starf sem inna á af hendi.

Rannsóknir á starfsánægju hafa verið vinsælt rannsóknarefni í gegnum árin og gjarnan í tengslum við mannauðsstjórnun. Þ.e.a.s. hvernig og hvort starfsánægja hafi áhrif á frammistöðu fyrirtækja og einnig hvaða þættir hafi áhrif á starfsmanninn þannig að hann sé ánægður í starfi. Þar er ferðaþjónustan ekki undanskilin, á árunum 1984 til 2017 voru birtar í það heila 143 fræðigreinar sem skoða starfsánægju í ferðaþjónustu í helstu ritrýndu tímaritum ferðamálafræða (Kong, Jiang, Chan & Zhou, 2018). Áherslan hefur helst verið á starfsánægju þeirra sem vinna í framlínunni og eru í beinum samskiptum við ferðamenn og hafa hótél verið vinsæll rannsóknarvettvangur. Vinsældir rannsókna sem snúa að framlínunni er hægt að skilja út frá því sjónarhorni að fólk sem vinnur í framlínunni er það fólk sem er í beinum

samskiptum við viðskiptavininn og hefur mikil áhrif á orðspor fyrirtækja og endurkomu viðskiptavina.

3.1 Þættir sem hafa áhrif á starfsánægju

Mikil áhersla hefur verið í rannsóknum í gegnum tíðina að skoða hvaða þættir það eru sem hafa áhrif á starfsánægju. Áherslan hefur verið meira á suma þætti en aðra. Kong, Jiang, Chan og Zhou (2018) skoðuðu nýverið ritrýndar greinar um starfsánægju í tímaritum tengdum ferðamálafræði og niðurstaða þeirra var að hægt sé að flokka þá þætti sem hafa áhrif á starfsánægju í fernt:

1. Einstaklingsbundnir þættir
2. Þættir innan fyrirtækja
3. Félagslegir- og fjölskyldutengdir þættir
4. Sálfræðitengdir þættir

Hér að neðan verður fjallað stuttlega um hvern flokk fyrir sig og tekið dæmi um rannsóknir sem falla þar undir.

3.1.1 Einstaklingsbundnir þættir

Einkenni þeirra sem vinna í ferðþjónustu, menntun, viðhorf, hæfni og gildi eru allt þættir sem teknir hafa verið fyrir sem áhrifaþættir á starfsánægju. Rannsóknir sem snúa að einstaklingsbundnum þáttum skoða meðal annars lýðfræðilega þætti og tengsl þeirra við starfsánægju. Hafa niðurstöðurnar gefið nokkuð misvísandi mynd af því hvernig og hvort starfsánægja tengist ólíkum lýðfræðitengdum þáttum.

Þannig hafa rannsóknir á tengslum kyns og starfsánægju verið langt frá því að vera einsleitar (sjá töflu 4). Þó að allur gangur mælist á því hvort munur er á starfsánægju kynjanna þá virðist það þó vera að ólíkir þættir leiða til starfsánægju kynjanna (Petrović, Jovanović, Marković, Armenski & Marković, 2014; Okumus, Sariisik & Naipaul, 2010; Kara, Uysal & Magnini, 2012; Kim, Murrmann & Lee, 2009). Dæmi um þætti sem konur meta meira en karlar og hefur áhrif á starfsánægju þeirra er sá tími sem þær ná að eiga með fjölskyldu og vinum, tækifæri þeirra til að sinna áhugamálum og mikilvægum heimilisstörfum (Okumus, Sariisik & Naipaul, 2010). Einnig hefur streita mælst hafa meiri áhrif á starfsánægju kvenna en karla (Kim, Murrmann & Lee, 2009).

Tafla 4: Tengsl kyns og starfsánægju

Kyn og starfsánægja	Heimildir
Meiri starfsánægja hjá konum en körlum .	Lockwood, 2007; Ishitani, 2010; Mora & Ferrer-i-Carbonell, 2009; Kim, 2005; Okpara, Squillace & Erondy, 2005
Karlar eru ánægðari en konur í starfi.	Saner & Sadikoglu, 2016; Thomas, Thomas, Brown & Kim, 2014; Aydin, Uysal & Sarier, 2012
Ekki munur á starfsánægju á milli kynja.	Serrano-Lópes, Astudillo-Durán, Muñoz-Fernández & González, 2019; Antonova, 2016; Pan, 2015; Vujičić, Jovičić, Lalić, Gagić & Cvejanov, 2015; Petrovic, Jovanovic, Markovic, Armenski & Markovic, 2014; Frye & Mount, 2007; Sousa-Poza & Sousa-Poza, 2007; Koyuncu, Burke & Fiksenbaum 2006; Eskildsen, Kristensen & Westlund, 2004

Flestar rannsóknir hafa sýnt að bein tengsl séu á milli aukins aldurs og aukinnar starfsánægju. Það er að segja að eftir því sem einstaklingurinn eldist verður hann sáttari við sínar aðstæður og gerir minni kröfur til starfsins. Aðrar rannsóknir sýna að starfsánægja sé ekki í línulegu sambandi við aldur heldur sé U-laga fall. Þ.e.a.s. að þeir sem eru að hefja starfsævi sína séu ánægðir í starfi og eru spenntir yfir því að fá að reyna sig á vinnumarkaðnum en þessi ánægja minnkar hægt og bítandi þegar spennan fyrir nýja starfinu dvínar og einstaklingurinn gerir sér grein fyrir að vinnan mætir ekki þeim væntingum sem gerðar voru í upphafi. Starfsánægjan rís svo aftur þegar einstaklingurinn fer að þekkja og venjast starfinu og endurmetur sínar væntingar til starfsins. Í töflu 5 má sjá dæmi um rannsóknir sem skoða tengsl aldurs við starfsánægju.

Til þess að útskýra af hverju starfsánægja breytist með aldrinum hafa margir horft til ólíkra væntinga og þarfa sem einstaklingar hafa eftir aldri. Super (1980) talar um níu hlutverk sem einstaklingar fara í eftir hvar þeir eru staddir á sinni lífsleið og bendir á að eftir því hvaða hlutverk einstaklingurinn er í hefur hann ólíkar væntingar og þarfir og sýnir af sér ólíka hegðun. Rhodes (1983) bendir á að það séu fleiri þættir sem geta haft áhrif á starfsánægju eftir aldri en bara þroski. Horfa þurfi til menntunnar, heilsu, og þeim aðstæðum og áherslum sem eru fyrir hendi á hverjum tíma. Sarker, Crossman og Chinmeteepituck (2003) benda einnig á að mikilvægt sé að horfa á fastráðningu starfsmanna. Að þeir sem eru ráðnir til skamms tíma séu óöruggari með vinnuna sína en þeir sem eru með fastráðningu og sýna því minni starfsánægju (Beard & Edwards, 1995; Näswall & De Witte, 2003).

Víða erlendis er hlutfall ungs fólks í ferðapjónustu meira en í öðrum atvinnugreinum (Walmsley, 2016; Eurostat, 2019). Þátttaka ungs fólks á vinnumarkaðnum er mjög mikilvæg fyrir samfélag, fyrirtæki og unga fólkið sjálft. Ferðapjónusta veitir þessum hópi tækifæri og reynslu í atvinnulífinu. Ferðapjónusta er atvinnugrein þar sem krafist er fjölbreyttrar hæfni,

vinnutíminn oft óreglulegur og starfshlutfall gjarnan sveigjanlegt. Aðstæður sem þessar geta hentað vel ungu fólki sem er í skóla eða ekki og er ekki komið með félagslegar skyldur, þ.e.a.s. fjölskyldu.

Tafla 5: Tengsl aldurs og starfsánægju

Tengsl aldurs og starfsánægju	Heimildir
Með hækkandi aldri eykst starfsánægja	Kooij, Jansen, Dijkers & Lange, 2010; Eskildsen, Kristensen & Westlund, 2004; Sarker & Crossmann & Chinmeteepituck 2003; Savery, 1996;
Starfsánægja mikil í upphafi starfsævinnar, minnkar síðan fljótlega aftur og eykst svo eftir miðjan starfsaldur	Lillo-Bañuls, Casado-Díaz & Simón, 2018; Pan, 2015; Clark, Oswald & Warr, 1996
Starfsánægja minnkar með aldrinum	Zeitz, 1990; Luthans & Thomas, 1989; Kacmar & Ferris, 1989
Engin tengsl milli starfsánægju og aldurs	Yew, 2007

Menntun starfsfólks er talin geta haft áhrif á starfsánægju. Meiri menntun er talin hafa jákvæð áhrif á starfsánægju á þann hátt að hærra settir starfsmenn séu ánægðari í starfi heldur en þeir sem eru lægra settir (Gürbüz, 2007). Hins vegar getur menntun aukið væntingar starfsmanna sem getur þá haft neikvæð áhrif á starfsánægju (Lam, Zhang & Baum, 2001; Rhodes, 1983) og þá sérstaklega ef að menntunin nýtist ekki í starfi (Tsang, Rumberger & Levin, 1991). Þó að rannsóknir hafi bent á að með aukinni menntun minnki starfsánægja þá benda Szivas, Riley og Airey (2003) að það fari einnig eftir því hvaða hvatar það eru sem fá starfsmann til þess að vinna í ferðaþjónustu. Að starfsmenn geti verið tilbúnir til þess að horfa framhjá því að menntun þeirra nýtist illa í starfi eftir því hvort starfið svari vissum væntingum og þörfum.

Rannsóknir hafa sýnt að aðrir einstaklingsbundnir þættir en menntun, aldur og kyn hafa áhrif á starfsánægju. Má þar nefna þætti eins og hæfni einstaklingsins (Ko, 2012; Pettijohn o.fl., 2004), þau gildi sem einstaklingurinn leggur áherslu á í starfi sínu (Tepeci & Bartlett, 2002) og svo fagmennska, sjálfsöryggi, sköpun og tilfinningagreind einstaklinga (Bufquin, o.fl., 2017; Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016).

3.1.2 Þættir innan fyrirtækja

Rannsóknir sem snúa að því að skoða hvaða þættir það eru í starfsumhverfi fyrirtækja sem hafa áhrif á starfsánægju hafa verið hvað vinsælastir í skrifum um starfsánægju í ferðaþjónustu (Kong, Jiang, Chan & Zhou, 2018). Þessar rannsóknir velta upp hvernig starfsmenn skynja fyrirtækið sem það vinnur hjá, starfið sem þeir sinna og einkenni þess. Hér er verið að skoða til að mynda vinnuumhverfi, þjálfun, laun, samskipti innan fyrirtækisins, starfsöryggi og fleira. Vinnuumhverfi og vinnustaðamenning eru dæmi um þætti sem hafa verið skoðaðir í tengslum

við starfsánægju (Kara o.fl., 2012; Madera o.fl., 2013). Ólíkir þættir innan vinnuumhverfisins geta haft áhrif á starfsánægju (Bai, Brewer, Sammons & Swerdlow, 2006). Þau fyrirtæki sem vinna markvisst að því að bæta starfsumhverfi starfsmanna sinna eru talin uppskera minni starfsmannaveltu og minni fjarvistir og betri frammistöðu starfsmanna.

Ekki þarf að koma á óvart að laun eru mikilvægur áhrifaþáttur þegar kemur að starfsánægju (Gu & Siu, 2009; Lam, Zhang & Baum 2001). Það er að segja, því hærri laun, því meiri starfsánægja. Annarskonar umbun heldur en fjárhagsleg umbun getur einnig skipt máli.

Tengsl eru einnig á milli starfsþjálfunar og starfsánægju (Chiang, Back & Canter, 2005; Gu & Siu 2009; Costen & Salazar, 2011; Back, Lee & Abbott, 2011). Til að mynda hefur verið sýnt fram á að tengsl eru á milli starfsþjálfunar og því hve lengi fólk helst í starfi (Chiang, Back & Canter, 2005; Costen & Salazar, 2011). Þjálfun starfsmanna getur því verið mikilvæg fyrir fyrirtæki sem vilja halda sem lengst í sína starfsmenn.

Eitt af þeim atriðum sem talið er skipta máli til að halda starfsmönnum ánægðum er að tryggja starfsöryggi (e. *Job security*). Starfsöryggi er talinn vera mikilvægur áhrifaþáttur starfsánægju (Vujičić, Jovičić, Lalić, Gagić & Cvejanov, 2015; Hancer & Georg, 2003; Zeytinoglu, o.fl., 2013; Nikolaou, Theodossiou & Vasileiou, 2019). Starfsöryggi felur í sér hversu öryggir starfsmenn eru með áframhaldandi vinnu, því tengist starfsöryggi starfsánægju á jákvæðan hátt. Þ.e.a.s. því meira öryggi því hærri mælist starfsánægjan. Þeir starfsmenn sem eru óöryggir með starf sitt sýna minni starfsánægju og eru minna líklegri til að skuldbinda sig því fyrirtæki sem það vinnur hjá.

Sveigjanleiki er mikilvægur fyrir ferðaþjónustuna, töluverðar árstíðasveiflur og sveiflur í aðsókn á helstu ferðamannasvæðunum gerir það að verkum að fyrirtæki þurfa reglulega að leita leiða til að hagræða í starfsmannamálum sem og á öðrum stöðum. Hlutfall starfsfólks sem ráðið er til skamms tíma í ferðaþjónustu er mun hærra en í öðrum atvinnugreinum (Eurostat, 2019). Sveigjanlegur vinnumarkaður hefur áhrif á starfsöryggi og þar af leiðandi starfsánægju. Rannsóknir hafa sýnt að þeir sem eru með skammtíma ráðningu eru óöryggari í vinnu miðað við þá sem eru með langtímasamning (Ünsal-Akbiyık, o.fl., 2012).

Stjórnunarstíll innan fyrirtækja hefur einnig áhrif á starfsánægju (Ineson o.fl., 2013; Ozturk o.fl., 2014). Til að mynda hafa rannsóknir sýnt fram á að þegar áhersla stjórnenda er að valdefla starfsmenn hafa starfsmennirnir sýnt meiri starfsánægju (Fock o.fl., 2011; Lee o.fl., 2016; Pelit o.fl., 2011) en aftur á móti geta of miklar kröfur til starfsmanna haft neikvæð áhrif á starfsánægju (Chiang o.fl., 2013; Wong & Li, 2015).

3.1.3 Félags- og fjölskyldutengdir þættir

Rannsóknir á félagslegum- og fjölskyldutengdum þáttum sem geta haft áhrif á starfsánægju eru t.a.m. að skoða tengsl starfsánægju við það hversu vel starfsmenn ná jafnvægi á milli vinnu og einkalífs, hvaða áhrif ferðamenn (m.ö.o. viðskiptavinir) geta haft á starfsánægju, virðingu gesta og samstarfsfólks, og aðbúnað (matur og hýbýli) starfsfólks.

Dæmi um rannsóknir sem taka á félagslegum þáttum eru rannsóknir sem skoða samskipti starfsfólks við viðskiptavini, yfirmenn sem og við annað samstarfsfólk, og áhrif þessara samskipta á starfsánægju (Gjerald & Øgaard, 2010; Bufquin, DiPietro, Orłowski & Partlow, 2017). Kim, Ro, Hutchinson og Kwun (2014) skoðuðu til dæmis áhrif dónaskaps gesta á starfsánægju og á streitu. Sú rannsókn sýndi að hegðun og framkoma gesta hafði bein áhrif á starfsánægju þeirra starfsmanna sem áttu í samskiptum við gestina. Ekki síður hefur viðhorf og hegðun yfirmanna gagnvart starfsfólkinu áhrif á starfsánægju. Larsen, Marnburg og Øgaard (2012) skoðuðu starfsánægju hjá starfsfólki á skemmtiferðaskipum komust einmitt að þeirri niðurstöðu að einn af þeim þáttum sem hafði hvað mest áhrif á starfsánægjuna um borð var virðing yfirmanna.

Rannsóknir sem skoða sambandið á milli vinnu og einkalífs og áhrif þess á starfsánægju gefa til kynna að mikilvægt er að gefa starfsmönnum tækifæri til að bæta jafnvægið á milli vinnu og einkalífs. Ferðaþjónustan er atvinnugrein þar sem vinnutími er oft langur og á óhefðbundnum tímum sólahringsins og jafnvel ófyrirsjáanlegum tímum en vísbendingar eru um að betra jafnvægi á milli vinnu og einkalífs leiðir til meiri starfsánægju (Zhao, Qu & Ghiselli, 2011; Zhao & Namasivayam, 2012; Choi & Kim, 2012). Lee, Back og Chan (2015) sýndu fram á að heildar starfsánægja er breytileg eftir því hversu vel starfið getur uppfyllt þarfir einstaklingsins. Þarfir sem varða til að mynda heilsu, öryggi, fjölskyldulíf, félagslíf, sjálfstraust og fjölskylduhagi.

3.1.4 Sálfræðitengdir þættir

Tilfinningar einstaklinga geta haft áhrif á starfsánægju. Sálfræðitengdir þættir svo sem streita, kulnun, tilfinningaleg örmögnun (e. *Emotional exhaustion*) og jákvæð viðhorf eru dæmi um sálfræðitengda þætti sem geta haft áhrif á starfsánægju.

Streita getur haft neikvæð áhrif, bæði á starfsmanninn sjálfan og frammistöðu hans í því starfi sem hann sinnir. Streita hefur því neikvæð áhrif á starfsánægju (Hon & Chan, 2013; Lei, 2011; O'Neil & Chandler, 2011; Tiyce, Hing, Cairncross & Breen, 2013). Faulkner og Patiar (1997:110) tala um að það séu fimm þættir sem orsaka streitu hjá starfsfólki sem starfar í framlínunni:

1. Að takast á við vinnustaðapólitík (misvísandi skilaboð yfirmanna).

2. Að eiga við erfiðar aðstæður
3. Ófullnægjandi upplýsingar frá yfirmönnum
4. Skortur á tækifærum til að vinna sig upp í starfi
5. Undirmönnun

Því er mikilvægt fyrir stjórnendur fyrirtækja að vinna á þessum þáttum. Mikil og viðvarandi streita getur leitt til kulnunar sem leiðir svo til fjarvista og aukinnar starfsmannaveltu. Þeim sem vinna vaktavinnu er hættara við þunglyndi en þeir sem vinna á hefðbundnum vinnutíma (Moon, Lee, Lee, Lee & Kim, 2015).

Tilfinningaleg örmögnun (*e.Emotional exhaustion*) og streita er algeng í þjónustustörfum þar sem samskipti við viðskiptavini eru mikil (Anđelković, Dragin, Božić & Košić, 2017; Chu, Baker & Murrmann, 2012). Fjallað er í þessu tilliti um tilfinningavinnu (*e.emotional labour*) sem felst í því að eðli starfsins vegna geti starfsfólk í þjónustustörfum oft ekki tjáð tilfinningar sínar heldur þurfi það að setja upp grímu og sýna aðrar tilfinningar sem eru í samræmi við kröfur til þeirra. Til lengri tíma litið getur þetta valdið tilfinningalegri örmögnun einstaklinga (Anđelković o.fl., 2017).

Fleiri þættir hafa verið skoðaðir í tengslum við sálfræðitengda þætti en taldir eru hér upp að ofan, t.a.m. tilfinningagreind (Lee & Ok, 2012), örmögnun (Gursoy o.fl., 2011) og jákvæðni einstaklingsins (Chu o.fl., 2012; Jung & Yoon, 2015; Karatepe & Karadas, 2015).

3.2 Þættir sem starfsánægja hefur áhrif á

Rannsóknir sýna að aukin starfsánægja skili sér t.a.m. í betri þjónustu og aukinni tryggð starfsmanna. Vinsælt rannsóknarefni á afleiddum áhrifum starfsánægju eru rannsóknir á fyrirtækjahollustu starfsmanna (*e.organizational commitment*), og starfsmannaveltu (Kong o.fl.,2018).

Einn af þeim þáttum sem er talin einkenna ferðaþjónustuna er mikil starfsmannavelta og hafa rannsóknir sem skoða tengsl starfsánægju og starfsmannaveltu verið áberandi (Sangaran & Kuman, 2015; Zopiatis, Constanti & Theocharous, 2014). Almenn er talið að starfsánægja hafi þau áhrif að því ánægðari sem starfsmenn eru, því ólíklegri eru þeir til þess að leita nýrra starfa. Í seinni tíð hafa rannsóknir á tengslum þessara tveggja þátta skoðað í auknu mæli fyrirætlanir starfsmanna um að skipta um vinnu (*e.turnover intent*) í stað beinnar starfsmannaveltu (Jang & George, 2012; Yang, 2010; Ghiselli, La Lopa & Bai, 2001). Þá er hugmyndin sú að ná að átta sig á því hvort líklegt er að núverandi starfsmenn hætti í starfi og reyna þá að grípa inn í til að bæta starfsánægjuna á einhvern hátt.

Niðurstöður hafa sýnt að fleiri þættir geta verið afleiðing starfsánægju, til að mynda að starfsánægja leiði til betri frammistöðu starfsmanna (Choi & Kim, 2012; Gu & Siu, 2009), aukinnar lífsánægju (Zhao, Ghiselli, Law & Ma, 2016; Ko, 2012), meiri sjálfsálits (Back, Lee & Abbott, 2011) og meiri starfsöryggis (Ko, 2012). Margir þessara þátta eru í senn orsakavaldur starfsánægju sem og/eða afleiðing hennar.

3.3 Mælingar á starfsánægju

Fjölmargar leiðir hafa verið farnar til að mæla starfsánægju og er ekki einhugur um hvaða leið sé best til þess fallin. Dail L. Fields (2002) gerði ítarlegt yfirlit yfir aðferðir sem hafa verið notaðar til mælinga á starfsánægju. Spurningakannanir eru hvað vinsælastar en einnig eru dæmi um eigindlegar rannsóknir (t.a.m. Bussing, Bissels, Fuchs & Perrar, 1999). Hægt er að flokka spurningakannanir annars vegar í margþátta kannanir sem mæla starfsánægju út frá ólíkum hliðum starfsins og hins vegar kannanir á heildaránægju þar sem mæld er almenn starfsánægja með fáeinum spurningum (Fields, 2002).

Þær rannsóknir sem mæla starfsánægju út frá ólíkum þáttum starfsins eru mjög ítarlegar, tímafrekar og eru því dýrar í framkvæmd. Í þeim er spurt um viðhorf starfsmanna til ólíkra þátta, t.a.m. vinnuáðstæðna, samstarfsmanna, yfirmanna, ábyrgðar, launa og umbunar, möguleika til framþróunar í starfi, starfsöryggis ofl. eru þessar aðferðir vel til þess fallnar að greina og skoða hvaða þættir starfsins valda óánægju (eða ánægju). Gerir það hagaðilum kleift að vinna betur með þá þætti sem leiða til óánægju og þar af leiðandi bæta starfsumhverfið. Kannanir sem mæla almenna starfsánægju eru hins vegar mun styttri og innihalda jafnvel bara eina spurningu. eru þær frekar notaðar til samanburðar t.a.m. að skoða ólík viðhorf einstaklinga eftir mismunandi deildum fyrirtækis, eftir löndum eða jafnvel út frá lýðfræðilegum breytum og til að fylgjast með breytingum á starfsánægju yfir lengra tímabil. Þær eru einfaldar og stuttar og þar af leiðandi ekki eins kostnaðarsamar. Hins vegar gefa þær litlar vísbendingar um það hvaða þættir leiða til ánægju eða óánægju og nýtast því síður til þess að bæta vinnuumhverfið og starfsánægju. Hins vegar má sjá dæmi þess að þessar tvær aðferðir séu notaðar saman (t.a.m. Vujičić, Jovičić o.fl. 2015).

Dæmi um mælitæki til þess að mæla starfsánægju út frá ólíkum þáttum starfsins er Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) sem kom fram árið 1967 (Weiss, Dawis, England & Lofquist, 1967). MSQ mælikvarði er mjög ítarlegur og telur lengri útgáfa hans 100 spurningar þar sem spurt er um viðhorf gagnvart 20 ólíkum þáttum í starfsumhverfinu (sjá töflu 6). Listinn er hannaður þannig að hægt er að mæla heildarstarfsánægju og innri og ytri ánægjuþætti. Innri

ánægjubættir eru taldir vera viðhorf fólks til síns starfs og er innan áhrifasviðs starfsmannsins en ytri ánægjubættir eru þá bættir sem eru ekki hluti af starfinu en hafa hins vegar áhrif á starf viðkomandi (Hirschfeld, 2000). Spurningarnar eru settar fram sem fullyrðingar og viðmælendur beðnir um að svara á 5-punkta Likert skala hvort viðkomandi sé ánægður eða óánægður með þá þætti starfsins sem taldir eru upp í fullyrðingunum. Á sama tíma og kostur spurningalistans er hve ítarlegur hann er þá er lengd hans helsti ókosturinn, því nota margir styttri útgáfuna sem inniheldur einungis 20 spurningar (Fisher o.fl., 2010; Yeh, 2013; Zopiatis, Constanti & Theocharous, 2014). Í töflu 7 má sjá dæmi um ólík mælitæki sem hafa verið notuð til þess að mæla og meta starfsánægju í ferðaþjónustu.

Tafla 6: Þeir ólíku þættir starfsins sem MSQ mælikvarðinn tekur á og flokkun í innri og ytri og almenna ánægjubætti

Flokkur	Hugtak	(Enskt heiti)
Almennt	Samstarfsfólk	(e. Co-workers)
	Vinnuskilyrði	(e. Working conditions)
Ytri þættir	Starfsþróun /-frami	(e. Advancement)
	Starfshættir fyrirtækisins	(e. Company policies and practices)
	Umbun	(e. Compensation)
	Starfsviðurkenning	(e. Recognition)
	Yfirmaður sem leiðtogi	(e. Supervision - human relation)
	Leiðsögn yfirmanns	(e. Supervision - technical)
Innri þættir	Að hæfileikar komi að notum	(e. Ability utilisation)
	Árangursmat	(e. Achievement)
	Að hafa eitthvað fyrir stafni	(e. Activity)
	Að geta sagt öðrum fyrir verkum	(e. Authority)
	Sköpun	(e. Creativity)
	Sjálfstæði	(e. Independence)
	Síðferðisleg gildi	(e. Moral values)
	Sjálfstæði	(e. Responsibility)
	Atvinnuöryggi	(e. Security)
	Hjálpssemi	(e. Social service)
	Að komast í álit	(e. Social status)
Fjölbreytni	(e. Variety)	

Annar mælikvarði sem hefur töluvert verið notaður er Job Descriptive Index (JDI) en hann metur starfsánægju út frá fimm þáttum starfsins; launum, möguleikum til starfsframa, samstarfsmönnum, stjórnendum og svo starfinu sjálfu. Mælikvarðinn var hannaður af Smith, Kendall og Hulin (1969) en hefur verið uppfærður síðan þá (Roznowski, 1989) og einnig hefur verið gerð styttri útgáfa að honum (Gregson, 1990).

Báðir þessir kvarðar hafa verið notaðir víða og þar á meðal í mælingum á starfsánægju í ferðapjónustu (sjá töflu 7) og er áreiðanleiki þeirra talinn vera mikill (Fields, 2002). Mæla þeir báðir viðhorf starfsmanna gagnvart ólíkum þáttum starfsins til þess að meta starfsánægju en hins vegar er MSQ kvarðinn er víðtækari og tekur á fleiri þáttum í starfsumhverfinu.

Þrátt fyrir mikla aukningu á undanförunum árum á fjölda þeirra sem starfa í ferðapjónustu eru rannsóknir á vinnuafli í íslenskri ferðapjónustu enn mjög takmarkaðar og lítið vitað um vinnuumhverfið almennt, þar með talið starfsánægju þeirra sem valið hafa ferðapjónustu sem sinn starfsvettvang.

Tafla 7:Dæmi um mælitæki sem hafa verið notuð til þess að meta starfsánægju í ferðabjónustu

HEITI Lýsing	Fjöldi þátta starfsins sem verið er að mæla * Fjöldi spurninga * Kvarði (<i>e.answer scale</i>)	Rannsóknir á starfsánægju í ferðabjónustu
Job Descriptive Index Hannaður af Smith, Kendall og Hulin (1969). Mælir 5 þætti starfsins með 72 lýsingarorðum sem eiga að lýsa þeim fimm þáttum starfsins sem spurt er um; laun, möguleika til starfsþróunar, stjórnendur, samstarfsmanna og vinnunnar sjálftrar. Viðkomandi er beðin um að svara játandi, neitandi eða 'ég veit ekki' eftir því hvort hann telur lýsingarorðið eiga við sitt starf.	5 starfsþættir * 72 'spurningar' * 'Já', 'nei' og 'ég veit ekki'.	Akin & Aktaş, 2005; Lam, Zhang & Baum, 2001; Tutuncu & Kozak, 2007; Yew, 2007; Appollis, 2010
Job Satisfaction Survey Kvarði sem hannaður var af Paul Spector (1985), notar 36 spurningar til þess að mæla 9 þætti starfsins (Fjórir spurningar per þátt). Þessir þættir eru laun, möguleikar til starfsþróunar, yfirmenn, hlunnindi, skilyrt umbun, starfshættir, samstarfsfólk, eðli starfsins, og samskipti. Var þetta mælitæki upphaflega hannað til þess að meta ánægju í mannúðarmálum og fyrirtækjum sem ekki eru rekin í hagnaðarskyni.	9 starfsþættir * 36 spurningar * 6 punkta Likert	Aksoy, Şengün & Yilmaz, 2018; Wolfe & Kim, 2013; Kim, Murrmann & Lee, 2009
MSQ – minni útgáfan The Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) var hannaður af Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967). Í styttri útgáfunni er spurt 20 spurninga um 20 þætti starfsins. 12 spurningar um innri þætti og 8 spurningar sem mæla ytri ánægju	20 þættir starfsins * 20 spurningar * 5 punkta Likert	Fisher, McPhail & Menghetti, 2010; Zopiatis, Constanti & Theocharous, 2014; Kara, Uysal & Magnini, 2012; Yeh 2013; Gunlu, Aksarayli & Perçin, 2010; Ghiselli, La Lopa & Bai, 2001; Hancer & George 2003; Vujičić, Jovičić o.fl. 2015
Overall Job Satisfaction a) Þessi mælikvarði var hannaður af Cammann, Fichman, Jenkins, og Klesh (1983) sem hluti af Michigan Organizational Assessment Questionnaire (OAQ), Mælir starfsánægju út frá huglægu mati starfsmannsins á sínu starfi og fyrirtækinu sem hann vinnur hjá. Setur fram þrjár fullyrðingar þar sem svarendur svara með sjö punkta Likert hvort þeir séu sammála eða ekki.	Heildarstarfsánægja * 3 spurningar * 7 punkta Likert	Namasivayam & Zhao, 2007
HESI – Hospitality employee satisfaction index Hannaður af McPhail, Patiar, Herington, Creed og Davidson (2015), sérstaklega til þess að kanna starfsánægju í ferðabjónustu (<i>e.hospitality</i>)	3 þættir starfsins * 15 spurningar * 6 punkta Likert	McPhail, Patiar, Herington, Creed & Davidson, 2015
Overall Job Satisfaction b) Hannaður af Brayfield og Rothe (1951), Setur fram 18 fullyrðingar til þess að mæla heildarstarfsánægju. Svarendur svara síðan á 8 punkta Likert eftir því hversu sammála þeir eru fullyrðingunum. Styttri útgáfa með 6 fullyrðingum er til (Agho o.fl., 1993; Aryee, Fields & Luk, 1999)	Heildarstarfsánægja * 18 spurningar * 5 punkta Likert	Vujičić, Jovičić o.fl. 2015
Íslenska starfsánægjuvísitalan 31 spurning sem mælir 8 þætti starfsins (ímynd, stjórnun fyrirtækis, næsti yfirmaður, samstarf, starf og starfsskilyrði, laun og kjör og starfsþróun) Mælikvarði sem byggir á Evrópsku starfsánægjuvísitölunni (European Employee Index - EEI).	8 starfsþættir * 31 spurning * 10 punkta Likert	Þórunn Harðardóttir, 2014

4 VINNUMHVERFI FERÐAÞJÓNUSTUNNAR Á ÍSLANDI

Ferðaþjónusta er, eins og fram hefur komið nokkuð flókin atvinnugrein því til viðbótar við óvissuna um hvaða starfsemi geti talist undir ferðaþjónustu þá eru ýmsir aðrir þættir sem auka á flækjustigið. Má þar nefna þætti á borð við árstíðasveiflur, fjölda hlutastarfa, lengd vinnudaga, vinir og fjölskyldumeðlimi sem vinna og fá lítið eða ekkert greitt, óformlegt og stundum ólöglegt starfsfólk sem hvergi er skráð og svo ekki síst, hröð starfsmannaveita (World Tourism Organization & International Labour Organization, 2014). Gera þessir þættir það að verkum að rannsóknir sem og kannanir á störfum og starfsfólki í ferðaþjónustu eru nokkur áskorun. Ekki síður að meta og mæla þau afleiðu störf sem ferðaþjónustan getur leitt af sér. Talið er að með hverju starfi í ferðaþjónustu bætist við eitt og hálf afleitt starf annarstaðar í hagkerfinu (ibid).

Gefnar hafa verið út leiðbeiningar af ólíkum alþjóðlegum aðilum um hvaða gögnum skuli safna um störf og starfsfólk í ferðaþjónustu og hvaða leiðir eru færar til þess, til þess að hægt sé að samræma gagnasöfnun og til að átta sig á umsvifum og áhrifum ferðaþjónustunnar á hagkerfi og vinnumarkað. Bæði hafa verið gefnar út leiðbeiningar í tengslum við ferðaþjónustureikningana svokölluðu (United Nations, 2008, 2010) og einnig hefur Alþjóðlega efnahags- og framfarastofnunin gefið út leiðbeiningar (Organisation for Economic Cooperation and Development, 2000).

Árið 2014 gáfu Alþjóðlega ferðamálaráðið (WTO) og Alþjóðlega Vinnuárástofnunin (ILO) út sameiginlegt rit þar sem fjallað er um kosti og galla ólíkra leiða sem hægt er að fara (2014). Þar er einnig yfirlit hvernig ólíkar þjóðir hafa farið að því að safna gögnum um störf og starfsfólk í ferðaþjónustu. Horft er á meðal annars til Kanada sem aðrar þjóðir ættu að taka sér til fyrirmyndar, en þar hefur gagnaöflun verið mjög fjölbreytt og víðtæk og farið mun lengra en sagt er til um í alþjóðlegum leiðbeiningum (Meis, 2014). Til viðbótar við þau gögn sem mælt er með í tengslum við ferðaþjónustureikningana (sjá mynd 3) eru á meðal annars greining á störfum þeirra sem vinna í ferðaþjónustu (kokkur, þjónn etc.), stærð fyrirtækja eftir fjölda starfsmanna, hlutfall nema sem starfa í ferðaþjónustu, menntunarstig, móðurmál, fæðingarstaður, minnihlutahópar, atvinnuleysi, starfshlutfall, þátttaka í verkalýðsfélagi, sjálfstætt starfandi, laun og vinnustundir. Þessir þættir flokkaðir niður í undirgreinar ferðaþjónustunnar og í nokkrum tilfellum niður á svæði (ibid).

Fjöldi fyrirtækja
- Eftir stærð þeirra m.v. fjölda starfsmanna - Eftir undirgreinum ferðapjónustunnar
Fjöldi starfandi
- Kyn - Sjálfstætt starfandi vrs. launþegar - Eftir undirgreinum ferðapjónustunnar
Fjöldi unninna klukkustunda
- Kyn - Sjálfstætt starfandi vrs. launþegar - Eftir undirgreinum ferðapjónustunnar
Raun fjöldi starfa
- Kyn - Sjálfstætt starfandi vrs. launþegar - Eftir undirgreinum ferðapjónustunnar

Mynd 3. Leiðbeinandi mæliþættir um störf og starfsemi í ferðapjónustu. (United Nations, 2008:71)

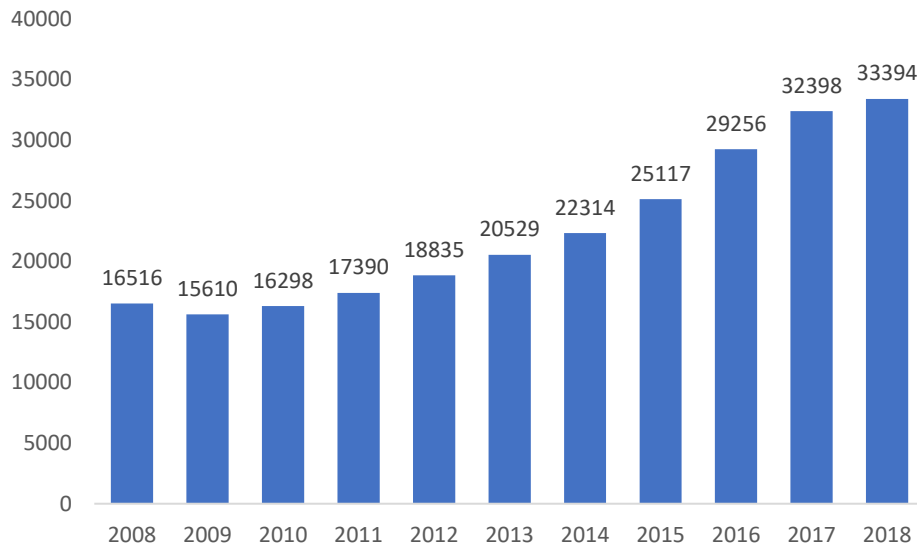
4.1 Störf og starfsmenn í ferðapjónustu á Íslandi

Hagstofa Íslands birtir upplýsingar um störf og starfsfólk í ferðapjónustu og hafa þær tölur annarsvegar verið byggðar á upplýsingum sem fengnar eru úr staðgreiðsluskrá, það er fjöldi þeirra sem fær laun frá fyrirtækjum sem eru skráð í ferðapjónustu og hins vegar úr skattframtölum einstaklinga og fyrirtækja fyrir þá sem eru sjálfstætt starfandi. Hér að neðan er unnið með tölulegar upplýsingar um þá sem starfa á Íslandi í ferðapjónustu og undirgreinum hennar og eru upplýsingarnar annaðhvort fengnar með sérvinnslu frá Hagstofu Íslands eða frá heimasíðu stofnunarinnar.

Mikilvægi ferðapjónustunnar sem atvinnugreinar hér á landi hefur aukist svo um munar undanfarin ár og á árunum 2008 til 2018 hefur fjöldi þeirra sem starfa¹ í ferðapjónustu aukist um 17 þúsund (sjá mynd 4). Á myndinni má ennfrekar sjá að þeim sem starfa í greininni hefur fjölgað um 10% á ári frá árinu 2010 og allt upp í 17% milli áranna 2015 og 2016. Árið 2018 voru

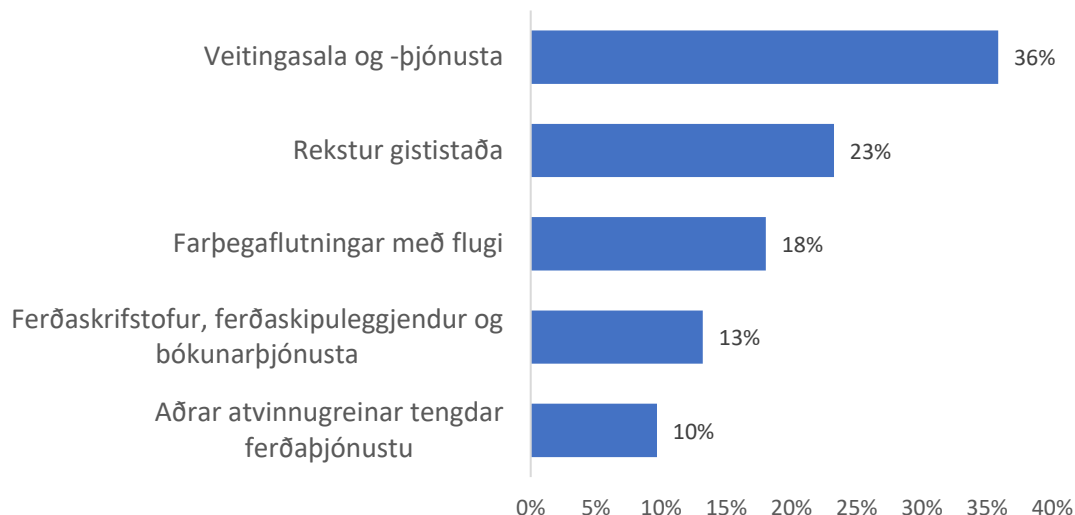
¹ Á heimasíðu Hagstofu Íslands er annars vega talað um þá sem starfa í ferðapjónustu og svo launþega. Munurinn liggur í því að 'launþegar' eru þeir sem fá laun frá atvinnurekanda en 'starfandi í ferðapjónustu' eru bæði launþegar og svo þeir greiða sér endurgjald (þ.e.a.s. sjálfstætt starfandi/einrykjar).

að meðaltali 33.394 starfandi í einkennandi greinum ferðaþjónustunnar og var það 16,5% af heildar vinnumarkaðnum (Hagstofa Íslands, á.á.a) og er það hlutfall meira en þekkt í öðrum OECD löndum (OECD, 2018.27). Til samanburðar var á Spáni, land sem er þekkt fyrir mikla aðsókn ferðamanna, hlutfall starfa í ferðaþjónustu í kringum 13% af heildar vinnumarkaðnum árið 2016 og sama ár var OECD meðaltalið 6,9% (ibid).



Mynd 4: Fjöldi starfandi í einkennandi greinum ferðaþjónustunnar frá 2008 til 2018 (Hagstofa Íslands, á.á.a)¹

Á mynd 1 í kafla 1,1 má sjá hvaða greinar teljast einkennandi fyrir ferðaþjónustuna. Á mynd 5 má sjá hvernig fjöldi launþega í ferðaþjónustu skiptist eftir einkennandi greinum hennar. Flestir launþegar ferðaþjónustunnar starfa í veitingasölu og veitingaþjónustu eða 36% af öllum launþegum árið 2018. Slétt 23% launþeganna unnu við rekstur gististaða fyrir skammtímaleigu, t.a.m. hótél, gistiheimili, tjaldsvæði eða sumarhús og 18% launþega í farþegaflutningum með flugi. Um 13% unnu á ferðaskrifstofum, hjá ferðaskipuleggjendum og annarri bókunarþjónustu og 10% falla undir aðrar atvinnugreinar ferðaþjónustunnar.



Mynd 5: Hlutfallsleg skipting launþega í ferðþjónustu eftir einkennandi greinum ferðþjónustunnar árið 2018 (Hagstofa Íslands, á.á.b)

Ferðþjónustan er grein sem krefst mikils mannafla og ef við skoðum töflu 8 þá má sjá að ferðþjónustan er mannaflsfrek þegar borið er saman við hagkerfið allt. Að meðaltali eru starfandi hjá hverju ferðþjónustufyrirtæki fjórir fleiri en að meðaltali í fyrirtækjum allra atvinnugreina samtals.

Tafla 8: Meðalfjöldi launagreiðenda og launþega í ferðþjónustu og hagkerfinu öllu 2010-2018 (Hagstofa Íslands, á.á.c)

Ártal	Ferðþjónusta			Allar atvinnugreinar		
	Fjöldi launagr.	Fjöldi launþega	Meðalfjöldi launþega á fyrirtæki	Fjöldi launagreiðenda	Fjöldi launþega	Meðalfjöldi launþega á fyrirtæki
2018	1.960	28.800	14,7	18.419	194.400	10,6
2016	1.671	25.300	15,1	16.951	180.100	10,6
2014	1.263	18.600	14,7	15.478	166.600	10,8
2012	1.051	15.100	14,4	14.688	158.300	10,8
2010	904	12.700	14	14.102	154.100	10,9

Ef skoðaður er fjöldi launagreiðenda og launþega eftir einkennandi greinum ferðþjónustunnar (tafla 9) sjáum við að meðaltali er fjöldi launþega á fyrirtæki, mestur í þeirri starfsemi sem tengist flugi. Í farþegaflutningum með flugi var meðalfjöldinn 331 starfsmaður árið 2018. Til samanburðar má sjá að meðalfjöldi launþega hjá ferðaskrifstofum, ferðaskipuleggjendum og bóknarþjónustu er ekki nema sjö, árið 2018 og dregst saman um einn starfsmann frá árinu 2010.

Ef skoðuð er aukning á meðalfjölda launþega á fyrirtæki frá árinu 2010 til 2018, hefur lítil aukning orðið í ferðapjónustu ef frá eru taldar flugsamgöngur. Þar hefur án efa tilkoma flugfélagsins WOW haft töluverð áhrif á fjölda þeirra sem starfa farþegaflutningum með flugi, en WOW var stofnað í nóvember árið 2011 og hætti starfsemi í mars 2019. Meðalfjöldi launþega hjá fyrirtækjum sem starfa í veitingasölu og veitingapjónustu hefur einnig aukist, þar var aukningin um þrjá starfsmenn á milli árana 2010 og 2018. Í öðrum undirgreinum ferðapjónustunnar hefur meðalfjöldinn lítið aukist og jafnvel dregist saman.

Tafla 9: Meðalfjöldi launagreiðenda og launþega í ólíkum greinum ferðapjónustunnar (Hagstofa Íslands, á.á.c)

Atvinnugreinar	Fjöldi launþega			Fjöldi launagreiðenda			Meðalfjöldi launþega á fyrirtæki	
	2010	2018	Hlutfallsleg breyting	2010	2018	Hlutfallsleg breyting	2010	2018
Einkennandi greinar ferðapjónustunnar	12.700	28.800	126%	903	1.955	117%	14	14,7
Farþegaflutningar með flugi	2.300	5.300	130%	16	16	0%	144	331
Rekstur gististaða	2.400	6.800	183%	222	568	156%	11	12
Veitingasala og -þjónusta	6.300	10.600	68%	456	613	34%	14	17
Ferðaskrifstofur, ferðaskipuleggjendur og önnur bókunarþjónusta	1.000	3.900	290%	130	558	329%	8	7

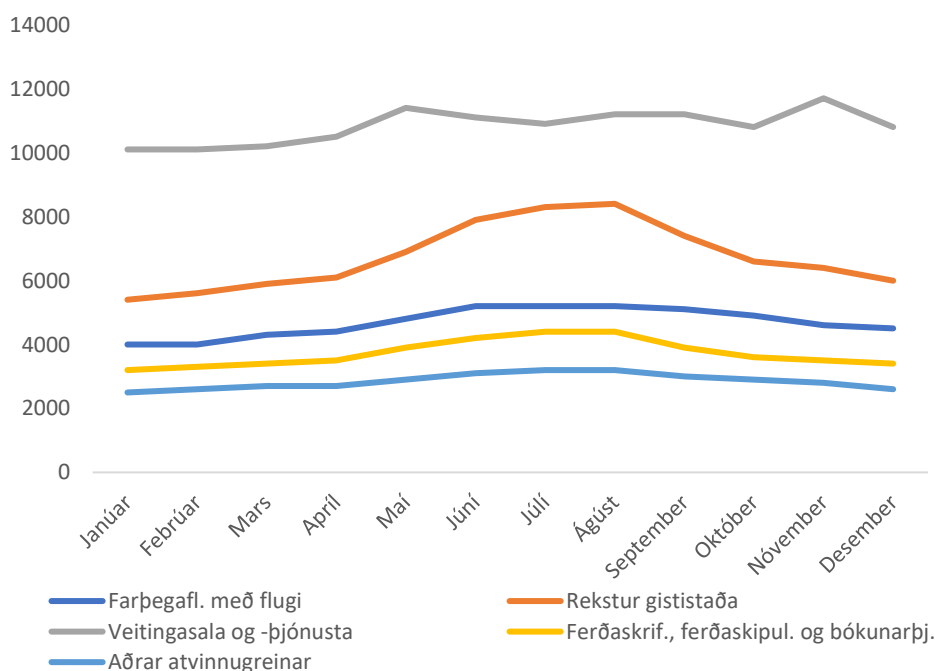
Fjöldi launþega var, eins og við var að búast, lang mestur á Höfuðborgarsvæðinu (sjá töflu 10). Það kemur hins vegar á óvart að fjöldi launþega á Norðurlandi eystra er meiri en á Suðurlandi þrátt fyrir að umsvif ferðapjónustunnar séu mun meiri sunnan lands en norðan. Þannig voru gistinætur á Suðurlandi 1.949.700 árið 2017 en einungis 871.358 á Norðurlandi eystra (Hagstofa Íslands, á.á.d). Ekki er alveg ljóst hvað skýrir þetta misræmi en þó má leiða líkum að því að það stafi einhverju leiti af því að þeir sem vinna við að þjónusta ferðamenn á Suðurlandi séu mikið til búsettir annarstaðar og þá líklega á höfuðborgarsvæðinu.

Á öllum landsvæðum nema á höfuðborgarsvæðinu, Suðurnesjum og Norðurlandi eystra, starfar meirihluti launþega í ferðapjónustu við rekstur gististaða en á fyrrgreindum svæðum starfar meirihlutinn við veitingasölu og -þjónustu (sjá töflu 10).

Tafla 10: Meðalfjöldi launþega í einkennandi greinum ferðaþjónustunnar árið 2017. Hlutfallsleg skipting eftir undirgreinum ferðaþjónustunnar og landsvæðum (Hagstofa Íslands, á.á.1)²

	Fjöldi launþega	Farþegafl. með flugi	Rekstur gististaða	Veitingasala og -þjónusta	Ferðaskrifst., ferðaskipul. og önnur bókunarpj.	Aðrar atvinnugr. tengdar fj.	Σ
Höfuðborgarsvæðið	18.766	16,1%	17,3%	38,3%	14,0%	14,2%	100%
Suðurnes	2.558	20,3%	12,8%	26,7%	14,5%	25,7%	100%
Vesturland	952	3,1%	40,5%	32,2%	10,2%	13,9%	100%
Vestfirðir	298	4,5%	38,0%	22,8%	13,6%	21,1%	100%
Norðurland-vestra	318	0,9%	46,2%	24,7%	17,9%	10,3%	100%
Norðurland-eystra	2.301	3,8%	26,8%	39,0%	12,4%	18,1%	100%
Austurland	1.052	2,3%	49,8%	22,6%	12,8%	12,6%	100%
Suðurland	2.253	2,6%	44,0%	29,3%	13,7%	10,3%	100%

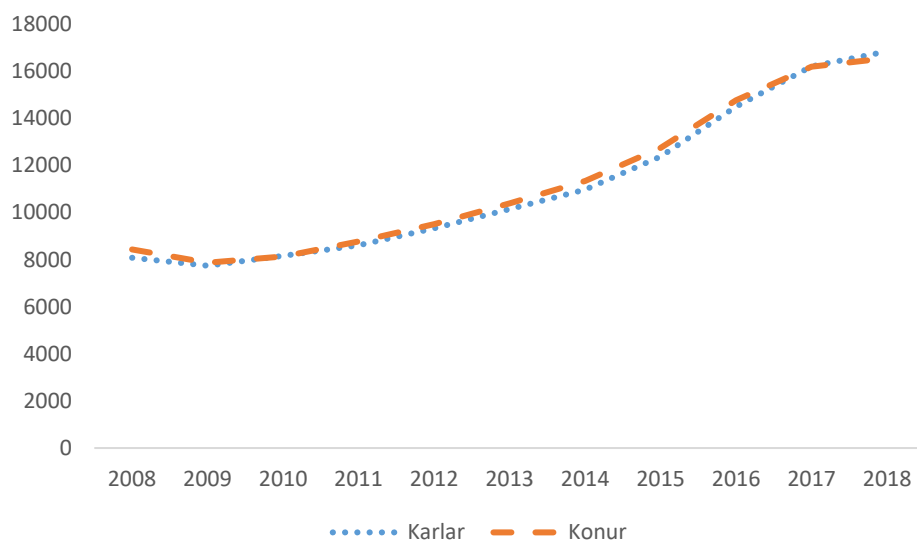
Fyrirtæki í ferðaþjónustu þurfa töluvert að reiða sig á sveigjanlegt starfsfólk til þess að geta mætt sveiflum í komum ferðamanna. Eitt af einkennum ferðaþjónustunnar er hve stórt hlutfall starfsfólks er ráðið til skamms tíma og er hlutfallið hærra en í öðrum atvinnugreinum (Eurostat, 2019). Á Íslandi hefur árstíðasveifla töluverð áhrif á allar greinar íslenskrar ferðaþjónustu en árið 2017 gætti áhrifa hennar hvað mest í gistiþjónustu (sjá mynd 6).



Mynd 6: Árstíðasveifla árið 2017 í undirgreinum ferðaþjónustunnar (Hagstofa Íslands, á.á.1)²

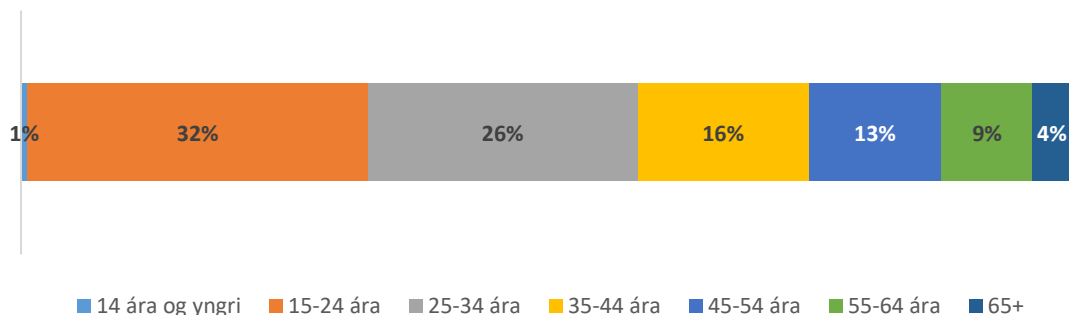
² Í gögnum frá Hagstofu Íslands sem merkt eru 1 voru þeir sem störfuðu í þjónustustarfsemi við flug (ÍSAT 5223) ekki taldir með undir einkennandi greinum ferðaþjónustunnar. Sú breyting varð hjá Hagstofu Íslands í ágúst 2018 að telja þá starfsemi með, eftir að sérvinnslan var gerð.

Almennt er talið að ferðapjónustan sé grein fyrir ungt fólk og konur (Eurostat, 2019). Fjölbreytt eðli starfa í ferðapjónustu gefur ungu, óreyndu og ólærðu fólki tækifæri til þess starfa í greininni. Hlutastörf eru einnig talin henta vel ungu fólki í námi sem og heimavinnandi einstaklingum. Á Íslandi hefur hlutfall kvenna og karla í ferðapjónustu verið tiltölulega jafnt (sjá mynd 7). Opinberar tölur um kynjaskiptingu eftir mismunandi greinum ferðapjónustunnar eru af skornum skammti en samkvæmt tölum Hagstofunnar var hlutfall kvenna sem starfaði við gisti- og veitingastaði árið 2018 54% á móti 46% karla. Sömuleiðis var hlutfall kvenna sem störfuðu á ferðaskrifstofum 54%, hjá ferðaskipuleggjendum og annarri bókunarþjónustu (Hagstofa, á.á.a). Er þetta í samræmi við tölur erlendis frá (Eurostat, 2019; Meis, 2015; World Tourism Organization & International Labour Organization 2014). Hins vegar vantar upplýsingar um kynjaskiptinguna í meira karllægari atvinnugreinum ferðapjónustunnar hér á landi, sem eru t.a.m. samgöngur (flugsamgöngur, farþegaflutningar, samgöngur á sjó og vatni).



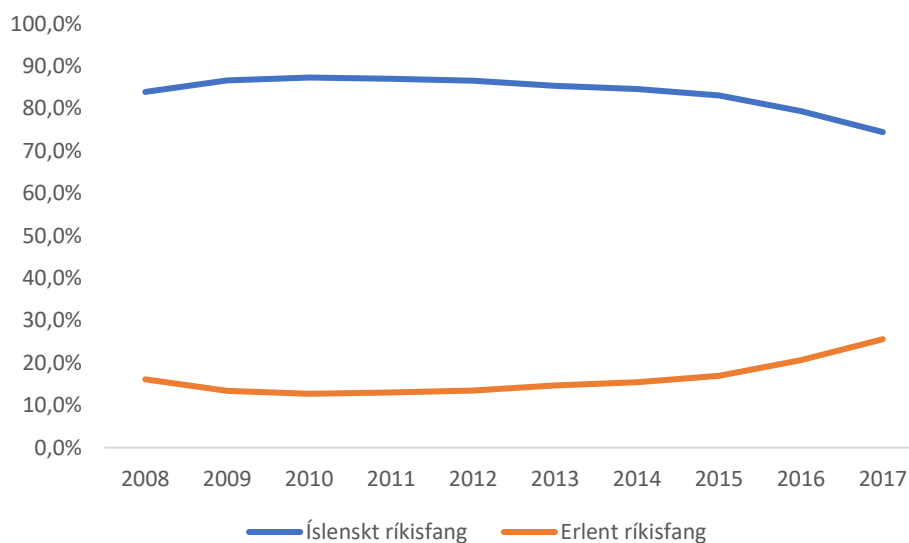
Mynd 7: Fjöldi starfandi eftir kyni í einkennandi greinum ferðapjónustunnar 2008-2018 (Hagstofa Íslands, á.á.a)

Ungt fólk gegnir miklu hlutverki í ferðapjónustu en á árunum 2016-2017 var rétt rúmur þriðjungur launþega í greininni börn og ungmenni á aldrinum 24 ára og yngri (sjá mynd 8). Þetta er nokkuð hærra hlutfall heldur en gerist og gengur í Evrópu en árið 2017 var hlutfall ungs fólks í ferðapjónustu í Evrópusambandinu að meðaltali 13% og var hlutfallið hvað hæst á Írlandi (24%) (Eurostat, 2018). Taka skal fram að tölur Eurostat ná aðeins yfir flugsamgöngur, gistingu, ferðaskrifstofur og ferðaskipuleggjendur, en t.a.m. eru ekki tölur yfir þá sem vinna í veitingapjónustu. Eitt af einkennum veitingapjónustu er talið, á meðal annars, hátt hlutfall ungs fólks (World Tourism Organization & International Labour Organization 2014).



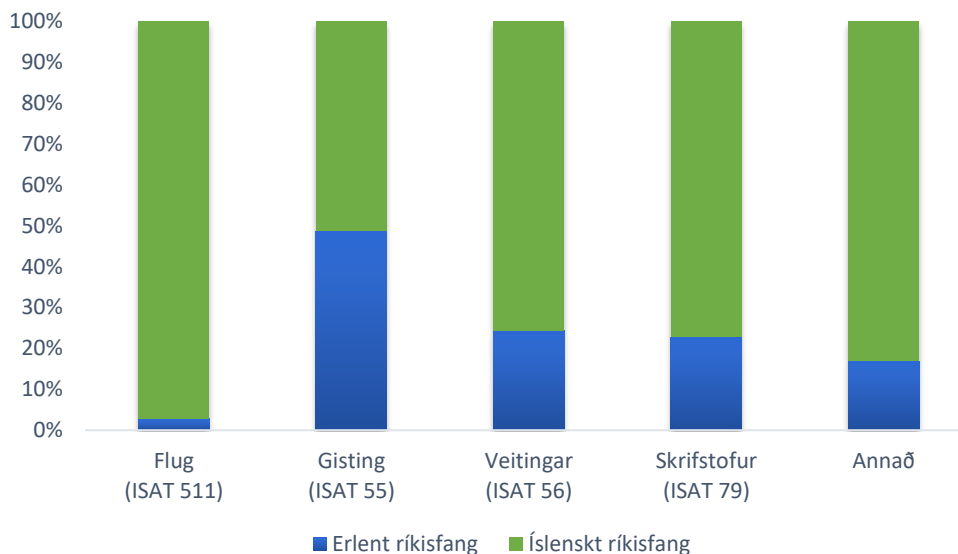
Mynd 8: Hlutfallsleg skipting launþega í einkennandi greinum ferðþjónustunnar eftir aldri á árunum 2016-2017. (Hagstofu Íslands, á.á.2)

Undanfarin ár hefur fjölgun starfa í ferðþjónustu verið mætt að töluverðu leyti með erlendu vinnuafli (sjá mynd 9). Árið 2008 var hlutfall launþega í ferðþjónustu hér á landi sem voru með erlent ríkisfang 16% en árið 2017 var hlutfallið komið upp í 25,6%.



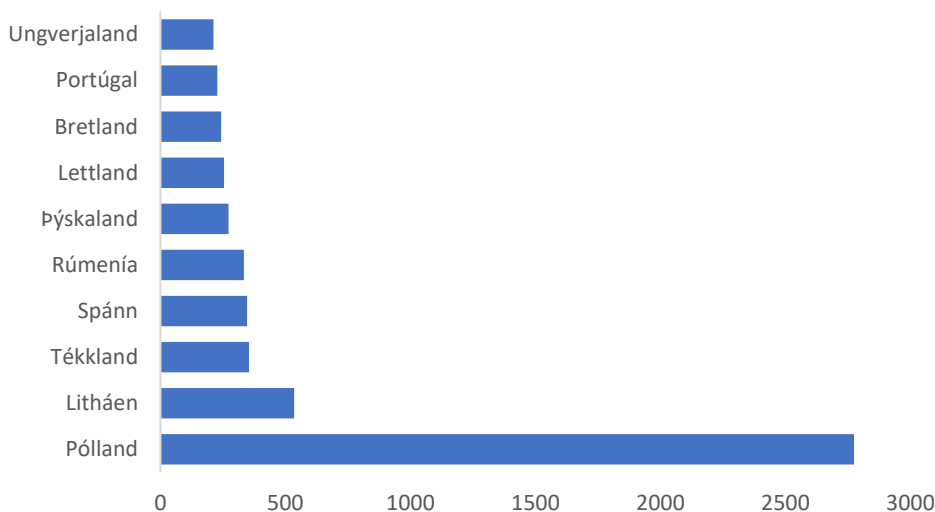
Mynd 9: Hlutfall launþega í einkennandi greinum ferðþjónustunnar 2008-2017 eftir ríkisfangi (Hagstofa Íslands, á.á.3)

Á mynd 10 má sjá hlutfall launþega í ferðþjónustu eftir einkennandi greinum ferðþjónustunnar og ríkisfangi. Þar sjáum við að hæsta hlutfall erlenda vinnuafllins er innan gistiþjónustunnar en minnst í fluginu.



Mynd 10: Hlutfallsleg skipting launþega eftir ríkisfangi í einkennandi greinum ferðapjónustunnar árið 2017 (Hagstofa Íslands, á.á.3)³

Af þeim erlendu ríkisborgurum sem voru launþegar í ferðapjónustu á Íslandi árið 2017, eru lang flestir íbúar ríkja innan Schengen svæða. Flestir þeirra sem voru með erlent ríkisfang árið 2017 voru frá Póllandi eða 2775 að meðaltali (mynd 11).



Mynd 11: Fjöldi launþega með erlent ríkisfang árið 2017 eftir ríkisfangi. Tíu fjölmennustu ríkisföngin (Hagstofa Íslands, á.á.4)

³ Í gögnum frá Hagstofu Íslands sem merkt eru 3 voru þeir sem störfuðu í þjónustustarfsemi við flug (ISAT 5223) ekki taldir með undir einkennandi greinum ferðapjónustunnar. Sú breyting varð hjá Hagstofu Íslands í ágúst 2018 að telja þá starfsemi með, eftir að sérvinnslan var gerð.

4.2 Starfsánægja og starfsumhverfi þeirra sem starfa í ferðaþjónustu

Töluvert er um rannsóknir og kannanir sem skoða starfsánægju í íslensku vinnuumhverfi en fáar sem afmarka sig við störf innan ferðaþjónustunnar. Ferðamálastofa í samstarfi við Vinnueftirlitið stóð þó nýverið fyrir könnun þar sem vinnuumhverfið í ferðaþjónustunni er skoðað ásamt starfsánægju í greininni. Þar er verið að svara kalli Vegvísis í ferðaþjónustu um að fylgjast með starfsánægju sem einum af lykilmælikvörðum um stöðu og árangur í ferðaþjónustu. Áætlað er að skýrsla komi út í júní 2019. Er þetta í fyrsta skiptið sem svona rannsókn er unnin þar sem könnuð er starfsánægja greinarinnar allrar. Áætlað er að endurtaka þessa könnun reglulega til þess að mæla starfsánægju í greininni og fylgjast með framvindu hennar.

Dæmi um könnun sem skoðar m.a. starfsánægju í afmörkuðum hluta ferðaþjónustunnar er könnun Verslunarmannafélags Reykjavíkur á fyrirtæki ársins (Verslunarmannafélag Reykjavíkur, á.á.). Í könnuninni er spurt um viðhorf til launakjara, stjórnunar, starfsanda, sveigjanleika í starfi, sjálfstæðis í starfi, ímyndar fyrirtækis, jafnréttis, vinnuaðstöðu og ánægju og stolta (hvort starfsmenn séu stoltir af vinnustaðnum og hvort þeim líði vel í vinnunni). Hefur þessi könnun verið gerð á hverju ári frá árinu 2000 og hafa fyrirtæki í ferðaþjónustu tekið þátt, þá sérstaklega ferðaskrifstofur en árið 2018 voru þær sextán talsins. Það ár mældist starfsánægja nokkuð góð en að meðaltali fengu ferðaskrifstofur einkunnina 3,8 af 5 mögulegum. Þar sem lægsta einkunnin var 3,18 og hæsta 4,61. Í könnuninni er fyrirtækjum skipt niður í lítil, meðal og stór fyrirtæki og var enginn teljandi munur á ánægju eftir stærð ferðaskrifstofanna (4,07 hjá stóru; 4,05 hjá milli; 4,026 hjá litlu). Eitt fyrirtæki í flugsamgöngum tók þátt og var starfsánægja þar 3,57. Tvö hótél og veitingahús voru skráð og einnig tvær bílaleigur.

Matvæla- og veitingasvið Iðunnar lét gera könnun til þess að meta vinnuumhverfi fagmanna í veitingageiranum og niðurstöður þeirra könnunar leiddu í ljós að af þeim 187 sem tóku þátt voru 88% ánægðir í starfi og að þeir þættir sem höfðu hvað mest áhrif á starfsánægju hjá þessum hópi voru laun, skapandi og hvetjandi vinnuumhverfi ásamt tækifærum til þróunar í starfi (Iðan fræðslusetur, 2011).

Nokkur nemendaverkefni til bakkalár og meistaraþráðu hafa skoðað starfsánægju í tengslum við ferðaþjónustuna út frá mismunandi sjónarhornum og eru flest þessara verkefna í tengslum við fræði mannauðsstjórnunar (sjá nánar yfirlit yfir meistara- og bakkalár verkefni í viðauka 1).

Rannsóknir og kannanir sem snúa að starfsumhverfi þeirra sem vinna í ferðaþjónustu geta einnig gefið mynd af aðstæðum þeirra sem starfa í greininni, þó að starfsánægja sé ekki beinn

hluti þeirrar rannsóknar. Dæmi um slíka rannsókn er rannsókn Vinnueftirlitsins á starfsumhverfi þeirra sem vinna við hótelpreif á Íslandi, kom út skýrsla með niðurstöðum í mars 2019. Niðurstöður þeirrar könnunar var að margt má gera betur til þess að bæta vinnuaðstæður þeirra sem starfa við hótelpreif. Stærstur hluti svarenda könnunarinnar voru konur að erlendum uppruna en stærsti hluti erlendra ríkisborgara sem vinna í ferðaþjónustu vinnur einmitt á gististöðum (sjá mynd 10).

Verkalýðsfélögin gera ennfremur kannanir meðal félagsmanna sinna þar sem spurt er um launakjör og vinnuaðstæður. Því miður er allur gangur á því hvort að kannanirnar séu gerðar reglulega eður ei og eru spurningarnar misjafnar eftir félögum og því ekki samanburðarhæfar.

Töluvert er um nemendaverkefni sem skoða vinnuumhverfi innan ólíkra greina ferðaþjónustunnar og dæmi um slík verkefni má sjá í viðauka 2. Flest þessara verkefna tilheyra mannauðsstjórnun þar sem verið er að skoða starfsmannamál fyrirtækja, hvernig mannauðnum er best stjórnað í þágu fyrirtækisins. Þemun eru fjölbreytt og viðfangsefnið líka. Flestar rannsóknir snúa þó að þeim sem vinna við flugsamgöngur (flugliða, flugmenn og flugumferðastjóra). Hótelin eru líka vinsæll vettvangur til rannsókna.

Ljóst má vera af þessari yfirferð að töluverð göt eru í þekkingu okkar á vinnumarkaði íslenskrar ferðaþjónustu, bæði almennt en einnig hvað viðkemur sértækum þáttum eins og starfsánægju í greininni.

5 UMRÆÐUR OG LOKAORÐ

Enn sem komið er hafa fáar rannsóknir verið gerðar á vinnumarkaði íslenskrar ferðaþjónustu og gagnasöfnun á því sviði ákveðnum takmörkunum háð. Tölur um fjölda þeirra sem starfa í ferðaþjónustu hér á landi eru byggðar á staðgreiðslugögnum til að meta fjölda launþega og svo skattframtölum til þess að meta fjölda sjálfstætt starfandi. Staðgreiðslugögn segja til um fjölda þeirra sem hafa á einhverjum tímapunkti unnið hjá fyrirtæki sem skilgreint er sem ferðaþjónustufyrirtæki, fengið laun og borgað af þeim skatt. Ekki er tekið tillit til hvort viðkomandi hafi unnið í fáeinar klukkustundir í eitt skipti eða hafi verið í fullu starfi. Samtök ferðaþjónustunnar hafa gagnrýnt að þær upplýsingar sem til eru um fólk í ferðaþjónustu gefi ekki rétta mynd af vinnumarkaðnum í greininni (Samtök ferðaþjónustunnar, 2018). Upplýsingar t.a.m. um fjölda starfa í ferðaþjónustu, vinnustunda, sjálfstætt starfandi, starfshlutfall, starfslengd og lýðfræði þeirra sem starfa í greininni eru mjög takmarkaðar. Alþjóðlega ferðamálaráðið og Alþjóðlega vinnumálastofnunin hafa bent á lönd sem hægt er að horfa til, til þess að átta sig á hvaða gögnum ætti að safna og hvaða leiðir eru færar til þess (World Tourism Organization & International Labour Organization 2014). Þar er fremst í flokki Kanada (Meis, 2014).

Með því að safna gögnum og efla rannsóknir er varðar störf og starfsfólk í ferðaþjónustu geta ólíkir hagsmunaaðilar ferðaþjónustunnar tekið betri ákvarðanir byggðar á áreiðanlegum gögnum, til að takast á við aðkallandi mál innan ferðaþjónustunnar. Ólíkir hagsmunaaðilar þurfa ólíkar upplýsingar um störf og starfsfólk í ferðaþjónustu. Fyrir utan mikilvægi gagna fyrir hið opinbera og greinina sjálfa til ákvarðanatöku og áætlanagerðar geta upplýsingarnar einnig verið mikilvægar fyrir mögulegt starfsfólk í greininni til þess að taka ákvörðun um hvort það vilji starfa í ferðaþjónustu og það á Íslandi.

Starfsánægja í ferðaþjónustu hefur ekki verið mæld áður hér á landi. Margar leiðir eru færar til þess að mæla starfsánægju. Það getur verið snúið að velja réttan mælikvarða til þess að meta starfsánægju heillar atvinnugreinar sem er jafn yfirgripsmikil og ferðaþjónusta. Mikilvægt er því að átta sig á því hvert er markmiðið með mælingunni. Velta þarf upp hvort markmiðið sé að skoða heildarstarfsánægju til þess eins að sjá breytingar á milli tímabila eða mun á starfsánægju milli ólíkra hópa innan ferðaþjónustunnar, eða hvort markmiðið er að átta sig á því hvaða þættir það eru sem hafa áhrif á starfsánægjuna til þess að eiga möguleika á því að vinna með þá og bæta þannig starfsumhverfið.

Það er ýmislegt sem gæti mælt með því að ástæða væri til þess að hanna sértækan matskvarða þar sem tekið er á ákveðnum atriðum og þekktum áhyggjuþáttum starfa í ferðapjónustu. Mælitæki sem slíkt gæti veitt okkur til að mynda, betri skilning á þeim þáttum sem orsaka mikla starfsmannaveltu í greininni, sem leiðir svo til aukinnar starfsánægju og að lokum til betri afkomu fyrirtækja í greininni.

Mörg stór fyrirtæki mæla árlega starfsánægju sinna starfsmanna en fyrirtæki í ferðapjónustu eru mörg hver lítil og hafa takmarkað bolmagn til að framkvæma slíka könnun. Í skrifum hafa verið færð rök fyrir því að ef starfsmaður er ekki ánægður hefur það áhrif á þá þjónustu sem hann veitir. Þjónustan er okkar helsta ferðavara og hefur áhrif á upplifun viðskiptavina okkar og þar af leiðandi orðspor greinarinnar. Þá kemur til kasta yfirvalda að stuðla að slíkum mælingum í greininni allri til þess að auka þjónustugæði. Það er von skýrsluhöfundar að þessi samantekt geti verið innlegg í þá vinnu sem framundan er á sviði rannsókna og gagnasöfnunar á vinnumarkaði íslenskrar ferðapjónustu.

6 HEIMILDIR

- Akin, A.A. & Aktaş, A. (2005). Job satisfaction of managers in tourism: cases in the Antalya region of Turkey. *Managerial Auditing Journal*, 20(5), 479-488. doi: <https://doi.org/10.1108/02686900510598830>
- Aksoy, C., Sengün, H.Í. & Yilmaz, Y. (2018). Examination of the Relationship between Job Satisfaction Levels and Organizational Commitments of Tourism Sector Employees: A Research in the Southeastern Anatolia Region of Turkey. *Journal of Social Sciences*, 17(65), 356-364. doi: 10.17755/esosder.343032
- Ali, R. & Ahmed, M. S. (2009). The impact of reward and recognition programs on employee's motivation and satisfaction: an empirical study. *International review of business research papers*, 5(4), 270-279.
- Andriotis, K. & Vaughan, D. R. (2004). The tourism workforce and policy: Exploring the assumptions using Crete as the case study. *Current Issues in Tourism*, 7(1), 66-87. Ddoi: <https://doi.org/10.1080/13683500408667973>
- Antonova, E.(2016). *Occupational stress, job satisfaction, and employee loyalty in hospitality industry: a comparative case study of two hotels in Russia* (Meistararitgerð, MODUL University Vienna. Austurríki). Sótt af https://www.modul.ac.at/uploads/files/Theses/Master/Grad_2016/Thesis__1111525_Evgenia_Antonova.pdf
- Anđelković, Ž., Dragin, A., Božić, S. & Košić, K. (2017). Emotional exhaustion and job satisfaction of tour guides in rural areas. *Ekonomika Poljoprivrede*, 64(1), 11. doi: 10.5937/ekoPolj1701011A
- Appollis, V.P. (2010). *The relationship between intention to quit, psychological capital and job satisfaction in the tourism industry in the western cape*, (Meistararitgerð, Department of Industrial Psychology, Ems Faculty, University of Western Cape. Sótt 04. apríl 2019 af http://etd.uwc.ac.za/xmlui/bitstream/handle/11394/2302/Appollis_%20MCOM_2010.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Atvinnuvega- og nýsköpunarráðuneytið & Samtök ferðaþjónustunnar. (2015). *Vegvísir í ferðaþjónustu*. Sótt af <https://www.stjornstodin.is/>
- Aydin, A., Uysal, Ş. & Sarier, Y. (2012). *The Effect of Gender on Job Satisfaction of Teachers: A Meta-Analysis Study* (46). 356-362. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.05.122>
- Babin, B. J. & Boles, J. S. (1998). Employee Behavior in a Service Environment: A Model and Test of Potential Differences between Men and Women. *Journal of Marketing*, 62(2), 77-91. doi:10.2307/1252162
- Back, K.-J., Lee, C.-K. & Abbott, J. (2011). Internal Relationship Marketing: Korean Casino Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Cornell Hospitality Quarterly*, 52(2), 111-124.. doi:10.1177/1938965510370742
- Bai, B., Brewer, K. P., Sammons, G. & Swerdlow, S. (2006). Job satisfaction, organizational commitment, and internal service quality: a case study of Las Vegas hotel/casino

- industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 5(2), 37-54.
https://doi.org/10.1300/J171v05n02_03
- Ballantyne, R., Packer, J. & Axelsen, M. (2009). Trends in tourism research. *Annals of Tourism Research*, 36(1), 149–152. doi: 10.1016/j.annals.2008.07.001
- Baum, T. (2007). Human resources in tourism: Still waiting for change. *Tourism Management*, 28(6), 1383-1399. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.04.005>
- Baum, T. (2012). Human resource management in tourism: a small island perspective. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 6(2), 124-132. doi: <https://doi.org/10.1108/17506181211233054>
- Baum, T. (2015). Human resources in tourism: Still waiting for change? – A 2015 reprise. *Tourism Management*, 50, 204–2012. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.02.001>
- Baum, T. (2018). Sustainable human resource management as a driver in tourism policy and planning: a serious sin of omission? *Journal of Sustainable Tourism*, 1-17. doi:10.1080/09669582.2017.1423318
- Baum, T., Kralj, A., Robinson, R. N. S. & Solnet, D. J. (2016). Tourism workforce research: A review, taxonomy and agenda. *Annals of Tourism Research*, 60, 1-22. doi:10.1016/j.annals.2016.04.003
- Baum, T. & Szivas, E. (2008). HRD in tourism: A role for government? *Tourism Management*, 29(4), 783–794. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2007.09.002>
- Beard, K. M. & Edwards, J. R. (1995). Employees at risk: Contingent work and the psychological experience of contingent workers. *Journal of Organizational Behavior* (2). 109-127.
- Brayfield, A. H. & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311. <http://dx.doi.org/10.1037/h0055617>
- Bufquin, D., DiPietro, R., Orłowski, M. & Partlow, C. (2017). The influence of restaurant co-workers' perceived warmth and competence on employees' turnover intentions: The mediating role of job attitudes. *International Journal of Hospitality Management*, 60, 13-22. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.09.008>
- Bussing, A., Bissels, T., Fuchs, V. & Perrar, K.-M. (1999). A dynamic model of work satisfaction: Qualitative approaches. *Human Relations*, 52(8), 999-1028. doi: <https://doi.org/10.1177/001872679905200802>
- Bustamam, F. L., Teng, S. S. & Abdullah, F. Z. (2014). Reward management and job satisfaction among frontline employees in hotel industry in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 144, 392-402. doi: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.308>
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, G. D. & Klesh, J. (1983). Michigan Organizational Assessment Questionnaire. Í Seashore, S.E., Lawler, E.E., Mirvis, P.H. & Cammann, C. (ritstj), *Assessing organizational change: A guide to methods, measures, and practices* (71–138). New York: Wiley-Interscience.

- Chalkiti, K. & Sigala, M. (2010). Staff turnover in the Greek tourism industry: A comparison between insular and peninsular regions. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(3), 335-359. doi:10.1108/09596111011035945
- Chan, S. C. H. (2010). Does workplace fun matter? Developing a useable typology of workplace fun in a qualitative study. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 720-728. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.03.001
- Chen, C.-F. & Kao, Y.-L. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33(4), 868-874. doi:https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.09.008
- Chi, C. G. & Gursoy, D. (2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination. *International Journal of Hospitality Management*, 28(2), 245-253. doi: https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2008.08.003
- Chiang, C.-F., Back, K.-J. & Canter, D. D. (2005). The Impact of Employee Training on Job Satisfaction and Intention to Stay in the Hotel Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 4(2), 99-118. doi:10.1300/J171v04n02_06
- Chiang, F., Birtch, T. & Cai, Z. (2013). *Front-line Service Employees' Job Satisfaction in the Hospitality Industry: The Influence of Job Demand Variability and the Moderating Roles of Job Content and Job Context Factors* (Vol. 55). doi: 10.1177/1938965513514628
- Choi, H. J. & Kim, Y. T. (2012). Work-family conflict, work-family facilitation, and job outcomes in the Korean hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1011-1028. doi:10.1108/09596111211258892
- Chu, K. H., Baker, M. A. & Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906-915. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.10.009
- Clark, A., Oswald, A. & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69(1), 57-81. doi:10.1111/j.2044-8325.1996.tb00600.x
- Costen, W. M. & Salazar, J. (2011). The Impact of Training and Development on Employee Job Satisfaction, Loyalty, and Intent to Stay in the Lodging Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 10(3), 273-284. doi:10.1080/15332845.2011.555734
- Deery, M. (2008). Talent management, work-life balance and retention strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 20(7), 792-806. doi:10.1108/09596110810897619
- Eskildsen, J. K., Kristensen, K. & Westlund, A. H. (2004). Work motivation and job satisfaction in the Nordic countries. *Employee Relations*, 26(2), 122-136. doi:10.1108/01425450410511043
- Eurostat (mars 2019). *Tourism industries – employment- Statistics Explained*. Sótt 10.mars 2019 á: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/pdfscache/46236.pdf

- Faulkner, B. & Patiar, A. (1997). Workplace induced stress among operational staff in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 16(1), 99-117. doi: [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(96\)00053-9](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(96)00053-9)
- Fields, D. (2002). Taking the Measure of Work: A Guide to Validated Scales for Organizational Research and Diagnosis. In. doi:10.4135/9781452231143
- Fisher, R., McPhail, R. & Menghetti, G. (2010). Linking employee attitudes and behaviors with business performance: A comparative analysis of hotels in Mexico and China. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 397-404. doi:10.1016/j.ijhm.2009.10.021
- Fock, H., Chiang, F., Au, K. Y. & Hui, M. K. (2011). The moderating effect of collectivistic orientation in psychological empowerment and job satisfaction relationship. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 319-328. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.08.002>
- Frye, W. D. & Mount, D. J. (2007). An examination of job satisfaction of general managers based on hotel size and service type. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 6(2), 109-134. doi: 10.1300/J171v06n02_06
- Ghiselli, R., La Lopa, J. & Bai, B. (2001). Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intent among food-service managers. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42(2), 28-37. doi:[https://doi.org/10.1016/S0010-8804\(01\)80036-7](https://doi.org/10.1016/S0010-8804(01)80036-7)
- Gjerald, O. & Øgaard, T. (2010). Exploring the measurement of basic assumptions about guests and co-workers in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(6), 887-909. doi:10.1108/0959611011063142
- Gregson, T. (1990). Measuring job satisfaction with a multiple-choice format of the job descriptive index. *Psychological Reports*, 66(3), 787-793. doi: <https://doi.org/10.2466/pr0.1990.66.3.787>
- Gu, Z. & Siu, R.C.S. (2009). Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotels: An investigation based on employee survey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(5), 561-578. doi:10.1108/09596110910967809
- Gunlu, E., Aksarayli, M. & Perçin, N.S. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 693-717. doi:10.1108/09596111011053819
- Gürbüz, A. (2007). An assesment on the effect of education level on the job satisfaction from the toursim sector point of view. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1).36-46. doi: 10.31671/dogus.2019.240
- Gursoy, D., Boylu, Y. & Avci, U. (2011). Identifying the complex relationships among emotional labor and its correlates. *International Journal of Hospitality Management*, 30(4), 783-794. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.10.009>
- Hagstofa Íslands. (2009). ISAT2008. Íslensk atvinnugreinaflokkun. Sótt 1.sept 2018 frá: <https://www.hagstofa.is/utgafur/nanar-um-utgafu?id=54698>

- Hagstofa Íslands, (á.á.a). *Fjöldi starfandi í atvinnugreinum samkvæmt skráum eftir árum, kyni, aldri og bakgrunni 2008-2018*. Sótt 10. apríl af <https://hagstofa.is/talnaefni/samfelag/vinumarkadur/vinnuafli-skraargogn/>
- Hagstofa Íslands (á.á.b). *Fjöldi launþega í einkennandi atvinnugreinum ferðapjónustu 2008-*. Sótt 09. Mars af <https://hagstofa.is/talnaefni/atvinnuvegir/ferdathjonusta/hagvisari-ferdathjonustu/>
- Hagstofa Íslands (á.á.c). *Fjöldi launagreiðenda og launþega*. Sótt 08. Apríl af <https://www.hagstofa.is/talnaefni/atvinnuvegir/fyrirtaeki/fyrirtaeki/>
- Hagstofa Íslands (á.á.d). *Gistinætur og gestakomur á öllum tegundum skráðra gististaða 1998-2019*. Sótt 09. apríl af <https://hagstofa.is/talnaefni/atvinnuvegir/ferdathjonusta/gisting/>
- Hagstofa Íslands (á.á.1). *Fjöldi í ferðapjónustu og tengdum greinum eftir landsvæðum*. Sérvinnsla Hagstofu Íslands, mótttekið 22. júní 2018.
- Hagstofa Íslands (á.á.2). *Aldur landsv_iserl_ferdastorf*. Sérvinnsla Hagstofu Íslands, mótttekið 13. febrúar 2019.
- Hagstofa Íslands (á.á.3). *Fjöldi í ferðapjónustu og tengdum greinum eftir ríkisfangi*. Sérvinnsla Hagstofu Íslands, mótttekið 22. júní 2018.
- Hagstofa Íslands (á.á.4). *Ríkisfang_ferdastorf*. Sérvinnsla Hagstofu Íslands, mótttekið 13. febrúar 2019.
- Hancer, M. & George, R. T. (2003). Job satisfaction of restaurant employees: An empirical investigation using the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27(1), 85-100. doi: <https://doi.org/10.1177/1096348002238882>
- Hancock, J. I., Allen, D.G., Bosco, F.A., McDaniel, K.R. & Pierce, C.A. (2013). "Meta-Analytic Review of Employee Turnover as a Predictor of Firm Performance." *Journal of Management* 39(3): 573-603. doi: 10.1177/0149206311424943
- Hirschfeld, R.R. (2000). Does Revising the Intrinsic and Extrinsic Subscales of the Minnesota Satisfaction Questionnaire Short Form Make a Difference? *Educational and Psychological Measurement*, 60(2), 255-270. doi:10.1177/00131640021970493
- Hon, A. H. Y. & Chan, W. W. (2013). The Effects of Group Conflict and Work Stress on Employee Performance. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 174-184. doi:10.1177/1938965513476367
- Huertas-Valdivia, I., Gallego-Burín, A. R., & Lloréns-Montes, F. J. (2019). Effects of different leadership styles on hospitality workers. *Tourism Management*, 71, 402-420. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.10.027>
- Iðan fræðslusetur (2011). Könnun á vinnuumhverfi fagfólks í matvæla- og veitingagreinum. Sótt 15.mars 2019 af: http://www.freisting.is/skjalasafn/pdf/frettatilkynning_vinnuumhverfi_fagfólks_02092011.pdf
- Ineson, E. M., Benke, E. & László, J. (2013). Employee loyalty in Hungarian hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 32, 31-39. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.04.001>

- International Labour Office .(2010). *Developments and challenges in the hospitality and tourism sector*, issues paper for discussion at the Global Dialogue Forum for the Hotels, Catering, Tourism Sector, 23–24 November 2010, ILO, Geneva. Sótt 15.september 2018 af https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/--sector/documents/meetingdocument/wcms_162202.pdf
- Ishitani, T. T. (2010). Exploring the effects of congruence and Holland's personality codes on job satisfaction: An application of hierarchical linear modeling techniques. *Journal of Vocational Behavior*, 76(1), 16-24. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2009.06.014>
- Íslandsbanki (apríl 2018). *Íslensk ferðapjónusta*. Sótt 18. apríl 2018 á: <https://www.islandsbanki.is/fyrirtaeki/serthekking/ferdathjonusta/islensk-ferdathjonusta-2018/>
- Jang, J. & George, R. T. (2012). Understanding the influence of polychronicity on job satisfaction and turnover intention: A study of non-supervisory hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 588-595. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.08.004>
- Janta, H.(2011) "Polish migrant workers in the UK hospitality industry: Profiles, work experience and methods for accessing employment", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23 (6), 803-819, doi: <https://doi.org/10.1108/09596111111153484>
- Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2015). The impact of employees' positive psychological capital on job satisfaction and organizational citizenship behaviors in the hotel. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(6), 1135-1156. doi:10.1108/IJCHM-01-2014-0019
- Kacmar, K. M. & Ferris, G. R. (1989). Theoretical and methodological considerations in the age-job satisfaction relationship. *Journal of applied Psychology*, 74(2), 201-207. doi:10.1037/0021-9010.74.2.201
- Kara, D., Uysal, M. & Magnini, V. P. (2012). Gender differences on job satisfaction of the five-star hotel employees: The case of the Turkish hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1047-1065. doi:10.1108/09596111211258919
- Karatepe, O. & Karadas, G. (2015). *Do psychological capital and work engagement foster frontline employees' satisfaction?: A study in the hotel industry* (Vol. 27).
- Karatepe, O. M., Uludag, O., Menevis, I., Hadzimehmedagic, L. & Baddar, L. (2006). The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction. *Tourism Management*, 27(4), 547-560.. doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2005.02.009>
- Khalid, K., Salim, H. M., Loke, S.-P. & Khalid, K. (2011). Demographic profiling on job satisfaction in Malaysian utility sector. *International Journal of Academic Research*, 3(4), 192-198.
- Kim, B. P., Murrmann, S. K. & Lee, G. (2009). Moderating effects of gender and organizational level between role stress and job satisfaction among hotel employees. *International Journal of Hospitality Management*, 28(4), 612-619.

- Kim, G., Ro, H., Hutchinson, J. & Kwun, D. J. (2014). The Effect of Jay-customer Behaviors on Employee Job Stress and Job Satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15(4), 394-416. doi:10.1080/15256480.2014.961797
- Kim, S. (2005). Gender Differences in the Job Satisfaction of Public Employees: A Study of Seoul Metropolitan Government, Korea. *Sex Roles*, 52(9), 667-681. doi:10.1007/s11199-005-3734-6
- Ko, W.-H. (2012). The relationships among professional competence, job satisfaction and career development confidence for chefs in Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 1004-1011. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.12.004
- Kong, H., Jiang, X., Chan, W. & Zhou, X. (2018). Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2178-2194. doi:10.1108/IJCHM-09-2016-0525
- Kooij, D. T. A. M., Jansen, P. G. W., Dijkers, J. S. E., & de Lange, A. H. (2010). The influence of age on the associations between HR practices and both affective commitment and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 31(8), 1111-1136. doi: https://doi.org/10.1002/job.666
- Koyuncu, M., Burke, R. J. & Fiksenbaum, L. (2006). Work engagement among women managers and professionals in a Turkish bank: Potential antecedents and consequences. *Equal Opportunities International*, 25(4), 299-310. doi:10.1108/02610150610706276
- Lam, T., Zhang, H. & Baum, T. (2001). An investigation of employees' job satisfaction: the case of hotels in Hong Kong. *Tourism Management*, 22(2), 157-165. doi:https://doi.org/10.1016/S0261-5177(00)00039-X
- Larsen, S., Marnburg, E. & Øgaard, T. (2012). Working onboard – Job perception, organizational commitment and job satisfaction in the cruise sector. *Tourism Management*, 33(3), 592-597.. doi:https://doi.org/10.1016/j.tourman.2011.06.014
- Lee, J. Back, K.-J. & Chan, E. S. W. (2015). Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees: A self-determination and need satisfaction theory approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5), 768-789. doi:10.1108/IJCHM-11-2013-0530
- Lee, J., Ok, C. M. & Hwang, J. (2016). An emotional labor perspective on the relationship between customer orientation and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 54, 139-150. doi:https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.01.008
- Lee, J. & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101-1112.
- Lei, S. A. (2011). Job Stress Among Casino Hotel Chefs in a Top-Tier Tourism City AU - Chuang, Ning-Kuang. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20(5), 551-574. doi:10.1080/19368623.2011.570642

- Lillo-Bañuls, A., Casado-Díaz, J. M. & Simón, H. (2018). Examining the determinants of job satisfaction among tourism workers. *Tourism Economics*, 24(8), 980-997. doi:10.1177/1354816618785541
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336. doi:https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90013-0
- Lockwood, A. (2007). The influence of managerial leadership style on employee job satisfaction in Jordanian resort hotels.
- Lundtorp, S., Rassing, C. R. & Wanhill, S. (1999). The off-Season is 'No Season': The Case of the Danish Island of Bornholm. *Tourism Economics*, 5(1), 49-68. doi:10.1177/135481669900500104
- Luthans, F. & Thomas, L. T. (1989). The Relationship between Age and Job Satisfaction: Curvilinear Results from an Empirical Study – A Research Note. *Personnel Review*, 18(1), 23-26. doi:10.1108/00483488910133350
- Madera, J. M., Dawson, M. & Neal, J. A. (2013). Hotel managers' perceived diversity climate and job satisfaction: The mediating effects of role ambiguity and conflict. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 28-34.
- McPhail, R., Patiar, A., Herington, C., Creed, P. & Davidson, M. (2015) Development and initial validation of a hospitality employees' job satisfaction index: Evidence from Australia. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27 (8), 1814-1838, https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2014-0132
- Meis, S. (2014). *Measuring Employment in the Tourism Industries Beyond the Tourism Satellite Account: A Case Study of Canada*.
- Moon, H. J., Lee, S. H., Lee, H. S., Lee, K.-J. & Kim, J. J. (2015). The association between shift work and depression in hotel workers. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 27(1), 29. doi:10.1186/s40557-015-0081-0
- Moorman, R. H. (1993). The Influence of Cognitive and Affective Based Job Satisfaction Measures on the Relationship Between Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior. *Human Relations*, 46(6), 759-776. doi:10.1177/001872679304600604
- Mora, T. & Ferrer-i-Carbonell, A. (2009). The job satisfaction gender gap among young recent university graduates: Evidence from Catalonia. *Journal of Behavioral and Experimental Economics (formerly The Journal of Socio-Economics)*, 38(4), 581-589.
- Namasivayam, K. & Zhao, X. (2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. *Tourism Management*, 28(5), 1212-1223. doi:https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.09.021
- Näswall, K. & De Witte, H. (2003). *Who Feels Insecure in Europe? Predicting Job Insecurity from Background Variables* (Vol. 24).
- Nikolaou, A., Theodossiou, I. & Vasileiou, E. (2019). *Does Job Security Increase Job Satisfaction? A Study of the European Experience*.
- O'Neill, J. & Chandler, K. (2011). *Work Stress and Well-being in the Hotel Industry* (Vol. 30).

- Okpara, J., Squillace, M. & A. Erond, E. (2005). *Gender Differences and Job Satisfaction: a Study of University Teachers in the United States* (Vol. 20).
- Okumus, F., Sariisik, M. & Naipaul, S. (2010). Understanding Why Women Work in Five-Star Hotels in a Developing Country and Their Work-Related Problems. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 11(1), 76-105.
doi:10.1080/15256480903539693
- Organ, D. W. Near, J. P. (1985). Cognitive vs. affect measures of job satisfaction. *International Journal of Psychology*, 20, 2 41–254.
- Organisation for Economic Cooperation and Development. (2018), *OECD Tourism Trends and Policies 2018*, OECD Publishing, Paris. <http://dx.doi.org/10.1787/tour-2018-en>
- Organisation for Economic Cooperation and Development (2000), 'Part II. *OECD Manual on Tourism Satellite Accounts: Employment Module*', *Measuring the Role of Tourism in OECD Economies: The OECD Manual on Tourism Satellite Accounts and Employment*, OECD. Sótt af <https://www.oecd.org/cfe/tourism/2401928.pdf>
- Ozturk, A. B., Hancer, M. & Im, J. Y. (2014). Job characteristics, job satisfaction, and organizational commitment for hotel workers in Turkey. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 23(3), 294-313.
- Pan, F. C. (2015). Practical application of importance-performance analysis in determining critical job satisfaction factors of a tourist hotel. *Tourism Management*, 46, 84-91.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.06.004>
- Pelit, E., Öztürk, Y. & Arslantürk, Y. (2011). The effects of employee empowerment on employee job satisfaction: A study on hotels in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(6), 784-802.
doi:10.1108/09596111111153475
- Petrović, M. D., Jovanović, T., Marković, J. J., Armenski, T. & Marković, V. (2014). Why should gender differences in hospitality really matter? A study of personnel's service orientation and job satisfaction in hotels. *Economic Research-Ekonomika Istraživanja*, 27(1), 799-817. doi:10.1080/1331677X.2014.975516
- Pettijohn, C. E., Pettijohn, L. S. & Taylor, A. J. (2004). The Relationships Between Food Service Wait Staff Skills, Satisfaction, Commitment and Their Levels of Customer Orientation. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 5(2), 43-59.
doi:10.1300/J149v05n02_03
- Rehman, M.Z., Khan, M.R., Ziauddin & Lashari, J.A. (2010). Effect of Job Rewards on Job Satisfaction, Moderating Role of Age Differences: Empirical Evidence from Pakistan. *African Journal of Business Management*, 4 (6), 1131-1139,
- Rhodes, S. R. (1983). Age-related differences in work attitudes and behavior: A review and conceptual analysis. *Psychological bulletin*, 93(2), 328.
- Robinson, R. N. S., Kralj, A., Solnet, D. J., Goh, E. & Callan, V. (2014). Thinking job embeddedness not turnover: Towards a better understanding of frontline hotel worker retention. *International Journal of Hospitality Management*, 36, 101-109.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2013.08.008>

- Roznowski, M. (1989). Examination of the measurement properties of the Job Descriptive Index with experimental items. *Journal of applied Psychology*, 74(5), 805-814. doi:10.1037/0021-9010.74.5.805
- Samtök ferðapjónustunnar (2018). *Fótspor ferðapjónustunnar. Aðalfundur SAF 2018. Ársskýrsla 2017-2018*. Sótt af https://www.saf.is/wp-content/uploads/SAF_Arsskyrsla2018_vefur_FINAL.pdf
- Saner, T. & Sadikoglu, G. (2016). *Gender Differences in Job Satisfaction in 5 Star Hotels of North Cyprus: Descriptive Analysis* (Vol. 102).
- Sangaran, G. & Kumar, J. (2015). *The Effects of Job Satisfaction towards Employee Turnover in the Hotel Industry: A Case Study of Hotels in Kuala Lumpur City Center* (Vol. 04).
- Sarker, S. J., Crossman, A. & Chinmeteepituck, P. (2003). The relationships of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in Thailand. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 745-758. doi:doi:10.1108/02683940310502421
- Savery, L. K. (1996). The congruence between the importance of job satisfaction and the perceived level of achievement. *Journal of Management Development*, 15(6), 18-27.
- Serrano-López, A., Astudillo-Durán, S.V., Muñoz-Fernández, G.A. & González, F.S.C. (2019). Analysis of Job Satisfaction in the Hotel Sector in Cuenca (Ecuador). *Espacios*, 40(7), 13-24.
- Shimko, B.W. (1994). Breaking the rules for better service. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 35 (4) (1994), pp. 18-22
doi: <https://doi.org/10.1177/001088049403500416>
- Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Oxford, England: Rand McNally.
- Solnet, D. J., Baum, T., Robinson, R. N. S. & Lockstone-Binney, L. (2016). What about the workers? Roles and skills for employees in hotels of the future. *Journal of Vacation Marketing*, 22(3), 212-226. doi:10.1177/1356766715617403
- Solnet, D. J., Ford, R. C., Robinson, R. N. S., Ritchie, B. W. & Olsen, M. (2014). Modeling locational factors for tourism employment. *Annals of Tourism Research*, 45, 30-45. doi:10.1016/j.annals.2013.11.005
- Solnet, D., Nickson, D., Robinson, R. N., Kralj, A. & Baum, T. (2014). Discourse about workforce development in tourism—An analysis of public policy, planning, and implementation in Australia and Scotland: Hot air or making a difference? *Tourism Analysis*, 19(5), 609–623.
- Sousa-Poza, A. & Sousa-Poza, A. A. (2007). The effect of job satisfaction on labor turnover by gender: An analysis for Switzerland. *The Journal of Socio-Economics*, 36(6), 895-913.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American journal of community psychology*, 13(6), 693-713.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3): Sage publications.

- Super, D. E. (1980). A life-span, life-space approach to career development. *Journal of Vocational Behavior*, 16(3), 282-298. doi:[https://doi.org/10.1016/0001-8791\(80\)90056-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(80)90056-1)
- Szivas, E., Riley, M. & Airey, D. (2003). Labor mobility into tourism: Attraction and Satisfaction. *Annals of Tourism Research*, 30(1), 64-76. doi:[https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(02\)00036-1](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(02)00036-1)
- Tepeci, M. & Bartlett, A. L. B. (2002). The hospitality industry culture profile: a measure of individual values, organizational culture, and person-organization fit as predictors of job satisfaction and behavioral intentions. *International Journal of Hospitality Management*, 21(2), 151-170. doi:[https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(01\)00035-4](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(01)00035-4)
- Thomas, N.J., Thomas, L. Brown, E.A. & Kim, J.(2014). Betting Against the Glass Ceiling: Supervisor Gender & Employee Job Satisfaction in the Casino-Entertainment Industry. *Hospitality Review*, 31 (4), sótt af : <http://digitalcommons.fiu.edu/hospitalityreview/vol31/iss4/3>
- Tiyce, M., Hing, N., Cairncross, G. & Breen, H. (2013). Employee Stress and Stressors in Gambling and Hospitality Workplaces. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(2), 126-154. doi:10.1080/15332845.2013.752708
- Tongchaiprasit, P. & Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33-40. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009>
- Tsang, M. C., Rumberger, R. W. & Levin, H. M. (1991). The Impact of Surplus Schooling on Worker Productivity. *Industrial Relations: A journal of economy and society*, 30(2), 209-228.
- Tutuncu, O. & Kozak, M. (2007). An investigation of factors affecting job satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8(1), 1-19. doi: https://doi.org/10.1300/J149v08n01_01
- United Nations. (2010). *The conceptual framework for tourism statistics - International recommendations for tourism statistics 2008*. Sótt af http://unstats.un.org/unsd/publication/Seriesm/SeriesM_83rev1e.pdf
- United Nations. (2008). *Tourism satellite account: Recommended methodological framework 2008*. Luxemburg: United Nations Publication. Sótt af <https://unstats.un.org/unsd/statcom/doc08/BG-TSA.pdf>
- Ünsal-Akbıyık, B. S., Çakmak-Otluoğlu, K. & Witte, H. D. (2012). Job insecurity and affective commitment in seasonal versus permanent workers. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2(24), 14-20.
- Verslunarmannafélag Reykjavíkur (á.á.)Fyrirtæki ársins. Skoðað 04.apríl 2019 á <https://www.vr.is/kannanir/>
- Vujičić, D., Jovičić, A., Lalić, D., Gagić, S. & Cvejanov, A. (2015). The relation between job insecurity, job satisfaction and organizational commitment among employees in the tourism sector in Novi Sad. *Economic and Industrial Democracy*, 36(4), 633-652. doi:10.1177/0143831x14527017

- Walmsley, A. (2016). *Youth Employment in Tourism and Hospitality: A critical review*. London: Goodfellow Publishers Ltd.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies on Vocational Rehabilitation*, 22. Sótt af http://vpr.psych.umn.edu/sites/g/files/pua2236/f/monograph_xxii_-_manual_for_the_mn_satisfaction_questionnaire.pdf
- Wolfe, K. & Kim, H.J. (2013) Emotional Intelligence, Job Satisfaction, and Job Tenure among Hotel Managers, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12(2), 175-191, doi: 10.1080/15332845.2013.752710
- Wong, S. C.-k. & Li, J. S. (2015). Will hotel employees' perception of unethical managerial behavior affect their job satisfaction? A study of Chinese hotel employees in China. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5), 853-877. doi: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2013-0253>
- World Tourism Organization and International Labour Organization (2014), *Measuring Employment in the Tourism Industries – Guide with Best Practices*, UNWTO, Madrid, doi: <https://doi.org/10.18111/9789284416158>
- Yam, L., Raybould, M. & Gordon, R. (2018) Employment stability and retention in the hospitality industry: Exploring the role of job embeddedness, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17:4, 445-464, doi: 10.1080/15332845.2018.1449560
- Yang, J.-T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2009.11.002>
- Yeh, C. M. (2013). Tourism Involvement, Work Engagement and Job Satisfaction among Frontline Hotel Employees. *Annals of Tourism Research*, 42, 214-239. doi:10.1016/j.annals.2013.02.002
- Yew, L. T. (2007). Job satisfaction and affective commitment: A study of employees in the tourism industry in Sarawak, Malaysia. *World Review of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 4(1), 85-101. doi: <https://doi.org/10.1504/WREMSD.2008.01621>
- Zeitz, G. (1990). Age and Work Satisfaction in a Government Agency: A Situational Perspective. *Human Relations*, 43(5), 419-438. doi:10.1177/001872679004300502
- Zeytinoglu, I. U., Yilmaz, G., Keser, A., Inelmen, K., Uygur, D. & Özsoy, A. (2013). Job satisfaction, flexible employment and job security among Turkish service sector workers. *Economic and Industrial Democracy*, 34(1), 123-144. doi:10.1177/0143831x11434845
- Zhao, X., Ghiselli, R., Law, R. & Ma, J. (2016). Motivating frontline employees: Role of job characteristics in work and life satisfaction. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 27, 27-38. doi:10.1016/j.jhtm.2016.01.010
- Zhao, X. & Namasivayam, K. (2012). The relationship of chronic regulatory focus to work–family conflict and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 458-467. doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.07.004>

- Zhao, X., Qu, H. & Ghiselli, R. (2011). Examining the relationship of work–family conflict to job and life satisfaction: A case of hotel sales managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30(1), 46-54.
doi:<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.04.010>
- Zopiatis, A., Constanti, P. & Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140. doi: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.09.013>
- Pórunn Harðardóttir. (2014). *Job satisfaction: a comparison of employees of recreation tourism companies in Iceland and employees in general*. (meistararitgerð, Háskólinn í Reykjavík, Reykjavík). Sótt af <https://skemman.is/handle/1946/18623>

7 VIÐAUKAR

7.1 Viðauki 1 - Nemendaverkefni sem skoða starfsánægju í ferðapjónustu

Gráða	Titill	Höfundur / skóli	Ár	Þema rannsóknar og viðfangsefni
BS	Starfsánægja framlínufólks í ferðapjónustu	Drífa Magnúsdóttir / Háskólinn á Bifröst	2019	Mannauðsstjórnun Starfsánægja Fyrirtækjahollusta Framlínustarfsmenn Rútufyrirtæki
MS	Helgun í starfi og Iceland Travel-skólinn	Ásdís Guðmundsdóttir / Háskóli Íslands	2018	Mannauðsstjórnun Helgun í starfi Starfsánægja Ferðaskrifstofur
BA	Hin mannlega hlið samruna, líðan viðhorf og væntingar starfsfólks	Ásta S. Karlsdóttir / Háskólinn á Bifröst	2018	Starfsánægja Breytingastjórnun Samruni fyrirtækja Rútufyrirtæki
BS	Starfsánægja og hvatning. Starfsumhverfi og endur gjöf flugvirkja ITS.	Helena H. Helgadóttir / Háskóli Íslands	2018	Starfsánægja Hvatning Flugvirkjar
BS	Nýliðar og nýliðamóttaka í íslenskum ferðapjónustufyrirtækjum	Ragnar T. Smáráson / Háskóli Íslands	2017	Mannauðsstjórnun Starfsþjálfun Starfsánægja Ferðapjónusta
BS	Human capital in the skies : over-qualification, job satisfaction and turnover intentions amongst Icelandic flight attendants	Heiðrún I. Hlíðberg / Háskólinn í Reykjavík	2017	Mannauðsstjórnun Ofmenntun/ menntunarstig Starfsánægja Fyrirtælanir um að skipta um vinnu. Flugliðar
BS	Eru ferðapjónustufyrirtæki á Íslandi að styðjast við þjónandi forystu?	Sólborg Bjarnadóttir / Háskólinn á Bifröst	2016	Þjónandi forysta Starfsánægja Ferðapjónusta
BS	Tengsl starfsánægju og þjónustugæða í ferðapjónustu á Íslandi	Sonja Magnúsdóttir / Háskólinn á Hólum	2015	Starfsánægja Þjónustugæði Frammistaða starfsmanna (<i>e.job performance</i>) Gæðastjórnun Ferðapjónusta
MS	Hollusta flugliða Icelandair: Atriði sem hafa áhrif á tilfinningabundna, stöðubundna og skyldubundna hollustu	Sigurður H. Rúnarsson / Háskóli Íslands	2014	Starfsánægja Fyrirtækjahollusta Starfsmannavelta Starfsánægja Flugliðar
BS	Áhifarík upplýsingamiðlun	Iðunn Pétursdóttir / Háskólinn á Akureyri	2013	Fyrirtækjamenning Innri upplýsingamiðlun Starfsánægja Flugþjónusta
BS	Fræðileg samantekt á sambandi starfsánægju og frammistöðu starfsmanna Sérstök áhersla á veitingarekstur	Linda B. Bjarnadóttir / Háskóli Íslands	2013	Mannauðsstjórnun Starfsánægja Frammistöðumat Veitingarekstur
BS	Eru tengsl á milli innri upplýsingamiðlunar og starfsánægju ?	Hafdís A. Karlsdóttir / Háskólinn á Bifröst	2012	Mannauðsstjórnun Innri upplýsingamiðlun Starfsánægja

				Bílaleigur
BS	Mannauðsstjórnun og ferðapjónusta á Íslandi	Eydís Sigurðardóttir / Háskólinn á Hólum	2012	Mannauðsstjórnun Starfsmannavelta Þjónustugæði Starfsánægja Ferðapjónusta
MS	Upplifun flugfreyja og hjúkrunarfræðinga á tilfinningalegri áreynslu í starfi	Eva Dögg Jónsdóttir / Háskóli Íslands	2011	Mannauðsstjórnun Tilfinningavinna Starfsánægja Streita Flugliðar

7.2 Viðauki 2 - Nemendaverkefni sem skoða starfsumhverfi ferðapjónustunnar

Gráða	Titill	Höfundur / Deild / Skóli	Ár	Þema rannsóknar og viðfangsefni
BS	Depression, anxiety and stress symptoms among Icelandic cabin crew members: relations between sleep deprivation, fatigue and duty hours	Sigurbjörg Auðunsdóttir / Háskólinn í Reykjavík	2018	Frammiðstaða í starfi Andleg heilsa Flugliðar
MS	Absenteeism and the Effectiveness of Absence Management and Health Policies: The Case of an Icelandic Hotel Chain	Þórunn H. Þórsdóttir / Háskólinn í Reykjavík	2018	Mannauðsstjórnun Vinnusálfræði Fjarvistir Hótel
MS	„Eins og að gíra sig upp í orrustu.“: Um áhrif flugvirkjaverkfallsins í desember 2017 á framlínustarfsfólk Ícelandair	Inga L. Ólafsdóttir / Háskóli Íslands	2018	Verkfallsaðgerðir Framlínustarfsmenn
BS	Uppbygging ferðapjónustufyrirtækis: Greining á innri þjónustu og þjónustugæðum.	Erling Aspelund / Háskóli Íslands	2018	Þjónustugæði Upplýsingagjöf starfsmanna Aþpreyingarfyrirtæki
BS	Depression, anxiety and stress symptoms among Icelandic cabin crew members: relations between sleep deprivation, fatigue and duty hours	Sigurbjörg Auðunsdóttir / Háskólinn í Reykjavík	2018	Sálfræði Andleg heilsa Þunglyndi Vinnutími Flugliðar
BS	Assessing Staff Turnover: A View from Hotel Workers in Reykjavík	Sunna Guðmundsdóttir & Emeli Kammerland / Höskolan Dalarna	2018	Mannauðsstjórnun Starfsmannavelta Hótel
BA	Er nám framreiðslumanna í takt við störf þeirra? Viðhorf nema og faglærðra framreiðslumanna	Anna Birna Þorsteinsdóttir / Háskólinn á Hólum	2018	Þjónustugæði Starfsþjálfun Framreiðslumenn
BS	Ofurmömmur á ferð og flugi: Upplifun leiðsögumanna af starfi og samspili þess við fjölskyldulíf	Halldóra Sigríður Halldórsdóttir / Háskóli Íslands	2017	Tilfinningavinna Konur Samspil milli vinnu og einkalífs Leiðsögumenn
BS	Móttaka nýliða í ferðapjónustu Hver eru viðhorf nýliðanna sjálfra?	Soffía Sóley Þránsdóttir / Háskólinn á Bifröst	2017	Nýliðþjálfun Mannauðsstjórnun Ferðapjónusta
MS	Human resource managers' development of understanding	Telma D. Ólafsdóttir / Háskólinn í Reykjavík	2017	Mannauðsstjórnun Starfsþátttaka Ferðapjónusta

	on the concept of work engagement			
BS	„Það má alltaf gera betur“ Nýliðabjálfun á Grand Hótel Reykjavík	Nína B. Þórsdóttir / Háskóli Íslands	2017	Nýliðabjálfun Hótel
MA	Dýrðarljómi háloftanna	Andrea Björgvinsdóttir / Háskólinn á Bifröst	2017	Ímynd Tilfinningavinna Flugliðar
BS	Hver eru helstu lykilatriði teymisvinnu hjá Icelandair Hotels?	Dísa Mai Thi Jósepsdóttir / Háskólinn á Bifröst	2017	Teymisvinna Stjórnunaraðferðir Hvatar Hótel
BA	Starfsmenntun og starfsþjálfun í afþreyingarferðabjónustu á Norðurlandi: þarfir, fræðsluleiðir og hindranir	Helgi Hannesson / Háskólinn á Hólum	2017	Starfsþjálfun Afþreyingarfyrirtæki
BA	Andleg líðan kvenkyns starfsmanna í ferðabjónustufyrirtækjum á Íslandi og tengsl við mikla fjölgun ferðamanna	Dagbjört Þórðardóttir / Háskólinn á Hólum	2016	Starfsánægja Andleg heilsa Streita Konur Ferðabjónusta
M?	Á ferð og flugi. Hvernig tekst flugfreyjum í fullu starfi með ung börn að samræma vinnu og einkalíf?	Ilia Anna Haarde / Háskóli Íslands	2016	Mannauðsstjórnun Samspil milli vinnu og einkalífs Flugliðar
MS	Öryggisverðir háloftanna. Upplifun íslenskra flugfreyja á starfi sínu	Hrafnhildur Björnsdóttir / Háskóli Íslands	2016	Tilfinningavinna Flugliðar
BS	Það er alltaf gaman að fá hrós. Upplifun framlínustarfsmanna í gestamóttöku á hvatningu frá yfirmönnum	Helga D. Jakobsdóttir / Háskóli Íslands	2016	Starfshvatning Starfsmannavelta Gestamóttaka Hótel
BS	Innleiðing Icelandair Hotels á straumlínustjórnun	Sindri M. Hannesson / Háskóli Íslands	2016	Stjórnunaraðferðir Straumlínustjórnun Hótel
MS	Siðferðileg álitamál í starfsumhverfi flugliða	Hermann Hermannsson / Háskóli Íslands	2015	Mannauðsstjórnun Starfsumhverfi Flugliðar
MS	„Við spilum eftir eyranu með jákvætt hugarfar að vopni.“ Upplifun og reynsla flugfreyja af jafnvægi einkalífs og vinnu.	Harpa Þ. Gísladóttir / Háskóli Íslands	2015	Mannauðsstjórnun Jafnvægi vinnu og einkalífs Flugliðar
BA	Viðhorf til mikilvægis starfsþjálfunar í ferðabjónustu : dæmi frá veitingastöðum á Húsavík	Berglind Ó. Kristjánsdóttir / Háskólinn á Hólum	2015	Starfsþjálfun Skuldbinding við starfið Starfsmannavelta Veitingasala og -þjónusta
MS	Meningargreind og starfsmenn farþegaþjónustu	María Helga Gunnarsdóttir / Háskóli Íslands	2015	Mannauðsstjórnun Menningargreind Framlínustarfsmenn Flugvellir
BS	Viðhorf stjórnenda til mannauðsstjórnunar hjá smáum og meðalstórum fyrirtækjum í hótél- og/eða veitingarekstri á vesturlandi.	Ásdís H. Oddsdóttir / Háskólinn Bifröst	2015	Mannauðsstjórnun Ráðningarsamningar Vinnuréttur Stjórnendur Starfsmannavelta Hótel Veitingasala og -þjónusta
BS	Viðhorf stjórnenda til mannauðsstjórnunar hjá smáum og meðalstórum fyrirtækjum í	Geirlaug Jóhannsdóttir / Háskólinn á Bifröst	2015	Mannauðsstjórnun Starfsmannavelta Hótel

	hótel- og/eða veitingarekstri á vesturlandi.			Veitingasala og -þjónusta
BS	Afturköllun flugstarfaskírteina sökum heilsubrests	Ingibjörg Sigurðardóttir / Bifröst	2014	Kjaramál Heilsa Flugumferðarstjórar Flugmenn
BS	Mannauðsstjórnun hótela í Reykjavík og nágrenni -þjálfun og þróun starfsmanna	Páll Þráinsson / Háskólinn á Akureyri	2014	Mannauðsstjórnun Starfsþjálfun Þróun starfsmanna Hótel
MS	Starfstengd þreyta meðal flugþjónustuliða. Áhrifaþættir þreytu og afleiðingar hennar	Ásta K. Gunnarsdóttir / Háskóli Íslands	2013	Vinnuumhverfi Þreyta Örmögnun Flugmenn Flugliðar
BS	Að vera gestgjafi en ekki afgreiðslumaður : samkeppnisforskot á grundvelli mannauðs	Ótta Ösp Jónsdóttir / Háskólinn á Bifröst	2013	Mannauðsstjórnun Ráðningarferli Fræðsla Starfsþjálfun Veitingasala og -þjónusta
BS	Eyrnasuð (tinnitus) meðal íslenskra flugmanna	Sindri Stefánsson / Háskóli Íslands	2012	Atvinnusjúkdómar Flugmenn
BS	Móttaka nýliða hjá Icelandair Hótel Akureyri	Jenný Grettisdóttir / Háskólinn á Akureyri	2012	Nýliðaþjálfun Hótel
BA	Heima og að heiman. Fjölskyldulíf flugfreyja í innalands- og utanlands flugi	Sif H. Kjartansdóttir / Háskóli Íslands	2012	Jafnvægi vinnu og einkalífs Vaktavinna Flugliðar
MS	Ég er enginn harðstjóri. Stjórnendaaðferðir í hóteliðnaði á Íslandi	Anna G. Andersen / Háskóli Íslands	2012	Stjórnunaraðferðir Hótel
MS	Þjónustugæði í íslenskri ferðaþjónustu og áhrif mismunandi menningar í þjónustu	Áslaug Briem / Háskóli Íslands	2011	Stjórnunaraðferðir Gæðastjórnun Ferðaþjónusta
M?	Þekkingarstjórnun afþreyingarfyrirtækja í íslenskri ferðaþjónustu	Elfa B. Björgvinsdóttir / Háskólinn á Akureyri	2011	Þekkingastjórnun Afþreyingarfyrirtæki
BS	Mortality among Icelandic airline pilots	María Reynisdóttir / Háskóli Íslands	2011	Heilsa Flugmenn
MA	Reynsla kvenkyns innflytjenda af hótelsstörfum á íslenskum vinnumarkaði	Guðbjört Guðjónsdóttir / Háskóli Íslands	2010	Innflytjendur Hótel
BS	Hvernig er öflun umsækjenda og starfsmannavali innan Kaffitárs háttað?	Hildur H. Hallsdóttir / Háskólinn á Akureyri	2008	Mannauðsstjórnun Nýráðningar Ráðningarferli Starfsmannavelta Veitingasala og -þjónusta
BS	Notkun sprungulíkansins til úrbóta hjá Ferðaskrifstofu Guðmundar Jónassonar	Bergljót Þorsteinsdóttir / Háskólinn á Akureyri	2006	Starfsmannastjórnun Ferðaskrifstofa
BS	Innra markaðsstarf hótela á Íslandi	Eva Dögg Björgvinsdóttir / Háskólinn á Akureyri	2004	Innri markaðssetning Þjónustugæði Hótel
BS	Mat og greining á þjónustugæðum hjá Flugfélagi Íslands	Inga H. Kristjánsdóttir / Háskólinn á Akureyri	2003	Þjónustugæði Flugrekstur
BS	Stjórnun íslenskra ferðaþjónustufyrirtækja	Jónína Guðmundsdóttir / Háskólinn á Akureyri	2002	Þjónustustjórnun Starfsmannavelta Ferðaþjónusta



RANNSÓKNAMIÐSTÖÐ
FERÐAMÁLA

2019