



5. HLUTI

Að ímynda sér betri heim:
Þróun hugmynda, könnun og
skapandi framtíðarsýn



Co-funded by
the European Union

Að ímynda sér betri heim

Þessum hluta er ætlað að vera umbreytandi ferðalag þar sem áherslan er á mikilvægi skapandi hugsunar og framsýnna hugmynda við endurmótun ferðaþjónustunnar. Á tímum örra breytinga og áskorana er hæfileikinn til að hugsa og kanna nýja möguleika ekki bara góður kostur heldur brýn nauðsyn fyrir ferðaþjónustuna. Hér köfum við ofan í það hvernig frumkvöðla-hugsun getur leitt til byltingar-kenndra aðferða, sjálfbærra lausna og endurhugsaðrar framtíðar fyrir alla.

- 01** Hvettu til sköpunar og nýsköpunar
- 02** Ræktaðu inngildingarmenningu
- 03** Efldu símenntun og þróun
- 04** Efldu ævintýraþrá og fróðleiksleit
- 05** Skapaðu vettvang fyrir samvinnu og tengsl
- 06** Ræktaðu sjálfbært hugarfar

Styrkt af Evrópusambandinu. Skoðanir og skoðanir sem settar eru fram eru þó eingöngu höfundar og endurspeгла ekki endilega skoðanir Evrópusambandsins eða Framkvæmdastofnunar Evrópu um mennta- og menningarmál (EACEA). Hvorki Evrópusambandið né EACEA geta borið ábyrgð á þeim.



Co-funded by
the European Union



01

Hvettu til
sköpunar og
nýsköpunar



Byrjum á að draga saman hvað nýsköpun er ...

Nýsköpun getur verið ruglingslegt viðfangsefni, þar sem það eru svo margar mismunandi tegundir af nýsköpun til. Þú heyrir oft um nýsköpun varðandi nýjustu tækni og þótt að tækninýjungar hafi vissulega verið, og muni líklega verða áfram, augljósasta form nýsköpunar, þá birtist hún líka á annan hátt.

Nýsköpun merkir oftast minni, hægfara umbætur á vörum, ferlum og þjónustu sem þegar eru til staðar, þótt sumar nýjungar séu byltingarkenndar uppfinningar eða viðskiptamódel sem umbreyta atvinnugreinum.



Nýsköpunartaflan

Ein leið til að flokka nýsköpun er að flokka hana út frá tveimur ásum: **tækninni** sem hún notar og **markaðnum** sem hún er notuð í.

Við getum notað nýsköpunartöflu til að birta fjórar algengustu tegundir nýsköpunar:

1. **Seigfljótandi**
2. **Byltingarkennd**
3. **Viðheldur**
4. **Róttæk**



Kynning á nýsköpunarflokkum og -tegundum



Í þessu myndbandi eru algengustu leiðirnar til að flokka nýsköpun útskýrðar. Þótt það sé ekki hugsað sérstaklega fyrir ferðapjónustuna hvetur það okkur til að skoða nýsköpun frá mismunandi sjónarhornum, til að skilja betur hvernig nýsköpun virkar í raun. Markmið Viima er að hjálpa stofnunum um heim allan við að auka nýsköpun. Kíktu á YouTube rásina þeirra á [Viima – YouTube](#).

[Mismunandi tegundir nýsköpunar útskýrðar – YouTube](#)



Fjölgun kvenna í stjórnunarstöðum í ferðapjónustu getur eftl nýsköpun á marga mismunandi vegu ...

Samkennd og skilningur á viðskiptavinum:

Konur eru oft með ríkulega samkennd og tilfinningagreind, sem er lykilatriði til að skilja þarfir og óskir viðskiptavina, sem leiðir til meiri **nýsköpunar** í þjónustu við viðskiptavini og hönnun upplifanna.



Samvinna og samskipti:

Leiðtogastíll kvenna er oft að leggja áherslu á **samvinnu og skilvirk samskipti**, sem er hvoru tveggja nauðsynlegt til að búa til skapandi vinnuumhverfi.



Rústar staðalmyndum:

Konur í stjórnunarstöðum **ögra hefðbundnum viðmiðum og staðalmyndum**, hvetja til nýskapandi hugsunar og hvetja aðra til að hugsa utan hefðbundinna hugmyndaramma.



Áhætta og seigla:

Kvenleiðtogar geta sýnt **yfirvegum þegar taka þarf áhættu** og sýnt seiglu, sem er stór kostur í nýsköpun og til að aðlagast að breytingum á markaði.



Leiðbeinendur og fyrirmyndir:

Kvenleiðtogar eru **fyrirmyndir og leiðbeinendur** sem hvetja aðrar konur og unga sérfræðinga til nýsköpunar í ferðapjónustunni.



Nýsköpun skapar fjölmörg tækifæri fyrir ferðapjónustufyrirtæki, þar á meðal:



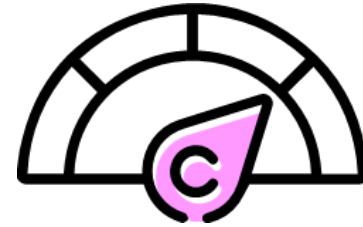
Ný vörupróun

Nýsköpun getur gert ferðapjónustufyrirtækjum kleift að búa til nýjar vörur sem koma til móts við breyttar kröfur neytenda, t.d. varðandi hollari eða sjálfbærari valkosti.



Sérstaða á markaði

Með nýsköpun og einstökum vörum/þjónustu geta ferðapjónustufyrirtæki skorið sig úr og tekið forskot í samkeppni.



Aukin skilvirkni og framleiðni

Nýsköpun getur hjálpað ferðapjónustufyrirtækjum að hagræða í rekstri og draga úr kostnaði, sem leiðir til aukinnar skilvirkni og framleiðni.



Tekjuaukning og meiri markaðshluteild

Með því að próa nýstárlegar vörur og lausnir geta ferðapjónustufyrirtæki aukið tekjur sínar og náð stærri markaðshlutdeild.

Nýsköpun skapar fjölmörg tækifæri fyrir ferðapjónustufyrirtæki, þar á meðal:



Meiri sjálfbærni

Nýsköpun hjálpar ferðapjónustufyrirtækjum að verða sjálfbærari með því að draga úr soun, vernda auðlindir og lágmarka umhverfisfótspor fyrirtækjanna.



Meira öryggi og betri gæði

Með nýsköpun geta ferðapjónustufyrirtæki bætt gæði vöru/þjónustu/upplifunar og aukið öryggi með þróun nýrrar tækni og nýrra ferla.



Betri notendaupplifun

Með nýsköpun geta fyrirtæki bætt upplifun viðskiptavina með nýjum vörum, þjónustu eða tækni sem eykur þægindi, skilvirkni eða er sérsniðið að viðskiptavininum.





02

Ræktaðu inngildingar- menningu





**„Fjölbreytni er að vera boðið í veisluna;
inngilding er að vera boðið upp í dans.“**

Fræg tilvitnum í Vernu Myers, sérfræðing í fjölbreytileika og inngildingu.

[Um Vernu | Vernā Myers \(vernamyers.com\)](http://vernamyers.com)

Fjölbreytni og inngilding ættu að ná til allavega 10 sviða

01

KYN



02

KYNÞÁTTUR



03

KYNHNEIÐ



04

FÖTLUN



05

ALDUR



06

TRÚ



07

ÞJÓÐERNI



08

FÉLAGSLEG OG EFNAHAGSLEG
STAÐA



09

GEDHEILSA



10

FORELDRAR



Fjölbreytni og inngilding ...

Að fagna fjölbreytileikanum þýðir að skapa umhverfi sem virðir og metur hversu ólík við erum, býr til tækifæri til jafnrar þátttöku og ögrar markvisst og rústar hvers kyns tilhneigingum, fordómum eða mismunun sem getur hindrað inngildingu.

Inngildingu má skilgreina sem mannréttindi einstaklings til að **hafa sama aðgang og sömu valkosti** og allir aðrir, þar sem öllum finnst þeir tilheyra samfélaginu og eru metnir að verðleikum, þannig að þeir geti þróað sína hæfileika til jafns við aðra.

Inngilding er sú meginregla að allir eigi að geta notað sömu aðstöðuna, tekið þátt í sömu starfsemi og notið sömu upplifunar.

Kostir inngildingarmenningar

Í 1. hluta fórum við stuttlega yfir mikilvægi þátttöku og fjölbreytileika. Að efla menningu inngildingar er ekki bara siðferðisleg nauðsyn heldur líka nauðsynlegt fyrir viðskipti. **Það stuðlar með beinum hætti að kraftmeiri, meira skapandi og nýstárlegri vinnustað og eykur á endanum velgengni fyrirtækja.**

Á næstu glæru kynnum við ýmsar aðferðir sem geta hjálpað til við inngildingu á vinnustað og útlistum hvernig það getur eft sköpunargáfu og nýsköpun.

Við stuðlum öll að þátttöku – öll gegnum við okkar hlutverki.

* „Menning okkar er niðurstaða persónulegra skuldbindinga okkar, forvitni okkar, hvernig við vinnum saman, og hvernig við sýnum hugrekki með að deila sýn okkar og hvetjum aðra.“

* Umorðað frá Deloitte



Aðferð	Lýsing	Áhrif á nýsköpun
Áhugasöm yfirstjórn	Stuðlar með virkum hætti að inngildingu, og setur þannig jákvætt fordæmi fyrir stofnunina alla.	Slær þann tón að fjölbreytt sjónarmið skipti máli.
Fjölbreyttir ráðningarferlar	Ráða fólk úr fjölbreyttum hópi til að tryggja fjölbreytt sjónarhorn.	Fjölbreytt sjónarmið bæta það hvernig vandamál eru leyst.
Reglur og venjur sem styðja inngildingu	Innleiða stefnur sem styðja fjölbreytileika og inngildingu (sveigjanlegur vinnutími, aðgerðir gegn mismunun, sanngjörn laun).	Skapar sanngjarnt og réttlátt umhverfi fyrir nýsköpun.
Þjálfun og menntun	Reglulegir fundir um fjölbreytileika, jöfnuð og inngildingu, sem auka meðvitund og berjast gegn fordómum.	Eykur skilning og virðingu fyrir fjölbreyttum hugmyndum.
Opinská samskipti	Stuðla að opnum samræðum þar sem starfsmenn geta áhyggjulaust deilt hugmyndum sínum og áhyggjum.	Hvetur fólk til að deila fjölbreyttum og skapandi hugmyndum.
Starfsmannahópar	Styðja starfsmannahópa fyrir mismunandi minnihlutahópa til að tryggja að þeir hafi rödd.	Valdeflir fjölbreytta hópa til að deila sinni einstöku innsýn.
Fjölbreytni fagnað	Fagnaðu mismunandi menningu, bakgrunni og sjónarmiðum innan stofnunarinnar.	Undirstrikar mikilvægi fjölbreytileika í skapandi ferlum.
Fjölbreyttur hópur kemur að ákvarðanatöku	Fá fjölbreyttan hóp starfsmanna til að taka þátt í ákvarðanatökuferlum.	Tryggir að tekið sé tillit til fjölbreyttra sjónarmiða í nýsköpun.
Símat	Metið reglulega og aðlagið vinnustaðarmenninguna í takt við endurgjöf starfsmanna varðandi inngildingu.	Viðheldur og bætir inngildingu fyrir skapandi hluti.

Til íhugunar ...

„Inngildingin snýst um gjörðir okkar á hverjum degi. Hugsaðu um ákveðin samtöl eða aðstæður þar sem þú getur kynnst nýjum hugmyndum og sjónarhornum, sett þig í spor einhvers annars eða hvatt þá sem upplifa sig utangarðs til að taka þátt í samtalinu. Ég þori að veðja að þú munt uppgötva eitthvað nýtt um sjálfan þig, sem og um aðra.“

– Terri Cooper, inngildingarstjórnandi, Deloitte

Íhugaðu þessa málsgrein hér að ofan og svaraðu svo þessum spurningum:

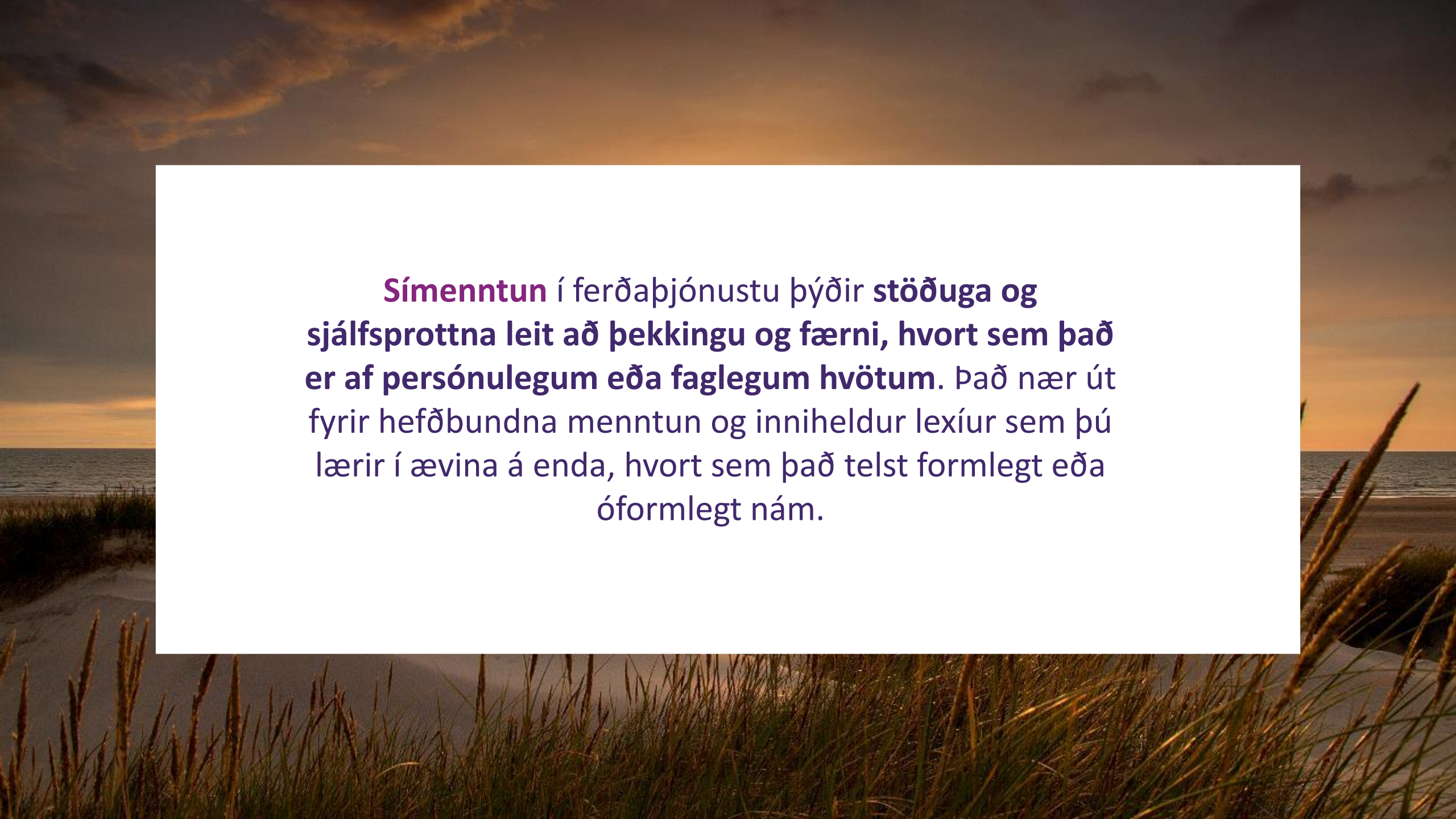
- 1. Er inngilding hluti af þínu hugarfari?**
- 2. Sem leiðtogi í ferðapjónustu, hvernig getur ÞÚ tryggt inngildingu í þínu starfi?**



03

Efldu símenntun og þróun





Símenntun í ferðapjónustu þýðir **stöðuga og sjálfsprottna leit að þekkingu og færni, hvort sem það er af persónulegum eða faglegum hvötum.** Það nær út fyrir hefðbundna menntun og inniheldur lexíur sem þú lærir í ævina á enda, hvort sem það telst formlegt eða óformlegt nám.

Að efla símenntun og þróun

Sem leiðtogi í ferðaþjónustunni geturðu með áhrifaríkum hætti stuðlað að símenntun og þróun með því að sýna gott fordæmi með áherslu á þinn eigin persónulegan þroska og að stuðla að fjölbreyttum námstækifærum fyrir þín teymi.

- Þú þarft að **sýna að þú skilur gildi símenntunar**, leiðsagnar og miðlunar þekkingar með því að tryggja aðgang að þjálfunarnámskeiðum, vinnustofum og samstarfi við menntastofnanir. Þetta mun auka færni og nýsköpun starfsmanna.
- **Með því að fella námsmarkmið inn í árangursmat** og bjóða upp á stuðning við menntun tryggir þú að fagleg þróun sé í samræmi við markmið bæði einstaklinga og fyrirtækisins.

Þessi heildræna nálgun skapar ekki bara fjölfróða og sveignanlega starfsmenn, heldur bætir hún einnig árangur og samkeppnishæfni ferðaþjónustunnar.



Ávinningur faglegrar þróunar í ferðapjónustunni:



Aðlögunar-hæfni á breytilegum markaði:

Ferðapjónustan er síbreytileg grein, með tíðum breytingum á óskum viðskiptavina, tækni og tísku. Símenntun tryggir aðlögunarhæfni á síbreytilegum tímum.

Stöðuhækkunir:

Símenntun og fagleg þróun eykur möguleika á stöðuhækkunum, hjálpar þér og öðrum að takast á við ný hlutverk eða meiri ábyrgð.

Starfsánægja og lítil starfsmannavelta:

Að tryggja tækifæri til faglegs þroska eykur starfsánægju, þátttöku starfsmanna og minnkar starfsmannaveltu.

Alþjóðleg menningarvitund:

Ferðapjónusta heimsins er samtengd. Símenntun hjálpar starfsmönnum að öðlast dýpri skilning á mismunandi menningu og alþjóðlegum straumum.

Samkeppnisforskot:

Fyrirtæki sem setja símenntun og þróun í forgang eru líklegri til að ná samkeppnisforskoti, þökk sé hæfu og fróðu starfsfólki.

Uppfylla reglugerðir:

Ferðapjónustan þarf að uppfylla ýmsar reglugerðir. Símenntun tryggir að þú og annað starfsfólk fylgist vel með lögum og stöðlum greinarinnar.





04

Efdu ævintýraþrá
og fróðleiksleit



Ævintýraþrá og fróðleiksleit ...

Að búa til anda fróðleiksleitar og ævintýra, sérstaklega í samhengi við ferðaþjónustu, getur verið skapandi og gefandi verkefni.

Á næstu tveimur glærum stingum við upp á nokkrum aðferðum sem gætu hjálpað leiðtogum í ferðaþjónustunni við að skapa anda fróðleiksfýsnar og ævintýra, sem gera tilboð þeirra girnilegri og gera upplifun bæði starfsmanna og viðskiptavina dýrmætari.

„Lífið er annað hvort hættulegt ævintýri eða ekki neitt.“

– Helen Keller



Aðferðir til að efla ævintýraþrá og fróðleiksleit

- 1. Hvetja til forvitni og víðsýni:** Hvetja starfsmenn og viðskiptavini til að spyrja spurninga, upplifa eitthvað nýtt og vera opnir gagnvart nýrri menningu og hugmyndum.
- 2. Skapaðu tækifæri til tilraunakennds náms:** Þjóddu upp á nám sem er bæði fræðandi og ævintýralegt. Það gætu verið vettvangsferðir, að sökkva sér ofan í ákveðna menningu eða þátttaka í hátíðum og viðburðum á svæðinu.
- 3. Efla ferðalög og fróðleiksleit:** Hvetja starfsmenn til að ferðast og fræðast, annaðhvort í gegnum ferðalögum á vegum fyrirtækisins eða með sveigjanlegri orlofsstefnu.
- 4. Nýstárleg vörupróun:** Þróa stöðugt nýjar og spennandi vörur eða þjónustu sem reyna á möguleika hefðbundinnar ferðaþjónustu.
- 5. Ævintýralegt hópefli:** Skipuleggðu hópeflisverkefni sem fela í sér ævintýri og fróðleiksleit, til dæmis gönguferðir, útilegur eða fjársjóðsleit.



Aðferðir til að efla ævintýraþrá og fróðleiksleit

- 6. Samstarf við ævintýramenn/konur:** Vertu í samstarfi við sérfræðinga í ævintýra- og könnunarferðum til að bjóða upp á einstaka upplifun á borð við dýralífssafari, fjallgöngur eða neðansjávarkönnun.
- 7. Notaðu tæknina:** Nýttu sýndarveruleika (VR) og aukinn veruleika (AR) til að bjóða upp á upplifun sem líkir eftir ævintýraferðum og könnunarleiðöngrum.
- 8. Hvettu til sagnamennsku:** Skapaðu vettvang til að deila ferðasögum og reynslu, hvort sem það er í gegnum samfélagsmiðla, blogg eða viðburði, til að kynda ævintýraandann.
- 9. Fjölbreyttir áfangastaðir:** Bjóddu upp á fjölbreytta upplifun sem kemur til móts við mismunandi áhugasvið, allt frá kyrrlátum athvörfum til ævintýra fyrir adrenalínfíkla.
- 10. Sjálfbær ævintýri:** Tryggðu að ævintýra- og könnunarstarfsemi fari fram á umhverfisvænan hátt með virðingu fyrir menningu staðarins.





05

Skapaðu vettvang
fyrir samvinnu og
tengsl



Vettvangur fyrir tengslamyndun ...

Að efla samvinnu og tengslanet í ferðapjónustu snýst ekki bara um ávinning strax; þetta snýst um að leggja grunn að framtíð sem byggir á nýsköpun og er sjálfbær, menningarlega rík og efnahagslega traust.

Með því að skapa, eða vera hluti af, ýmsum vettvöngum geturðu sem leiðtogi í ferðapjónustunni myndað verðmæt tengsl, skapað menningu sem einkennist af samvinnu, þar sem fólk skiptist á mismunandi fróðleik, sem allt ýtir undir nýsköpun og vöxt í greininni. Ferðapjónustan þrífst á tengslum og samvinnu.



Margar hugmyndir dafna betur þegar þeim er sáð í aðra huga en þann sem þær spruttu fyrst í.

Oliver Wendell Holmes

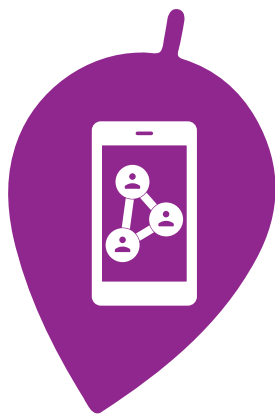


Helstu vettvangar fyrir samvinnu ferðaþjónustunnar



Tengslamyndunar- viðburðir

Skipuleggðu eða taktu þátt í ráðstefnum, málstofum og vinnustofum ferðaþjónustunnar. Slíkir viðburðir eru gullíð tækifæri til að tengjast jafningjum, deila innsýn og ræða þróunina.



Netsamfélög og málþing

Stofnaðu eða taktu þátt í hópum á LinkedIn eða öðrum samfélagsmiðlum, sérhæfðum spjallsvæðum eða samfélagsmiðla-samfélögum þar sem jafningjar geta tengst, deilt reynslu og leitað ráða.



Samvinnuverkefni

Hvettu til samstarfsverkefna milli ólíkra aðila innan ferðaþjónustunnar. Það gætu verið sameiginleg verkefni, samstarf um ákveðna viðburði eða sameiginlegar markaðsherferðir.



Samtök í ferðaþjónustu og félög

Skráðu þig í samtök, klúbba eða hópa í ferðaþjónustunni sem hittast reglulega og eru tækifæri til að stækka tengslanetið. Þú getur einbeitt þér að ákveðnum landsvæðum eða ákveðnum hagsmunum innan ferðaþjónustunnar.



Helstu vettvangar fyrir samvinnu ferðapjónustunnar



Vörusýningar og kaupstefnur

Taktu þátt í eða skipulegðu vörusýningar og kaupstefnur. Þær eru tilvaldar til að kynna nýjar vörur, starfshætti og þjónustuleiðir og til að tengjast jafningjum, birgjum og viðskiptavinum.



Hringborðsumræður og hugveitur

Til að ræða málefni líðandi stundar og framtíðarþróun í ferðapjónustunni. Hægt er að bjóða fjölbreyttum þátttakendum til að deila sjónarmiðum sínum og sérfræðiþekkingu.



Stafræn samstarfstól

Notaðu stafræn tól á borð við Slack, Microsoft Teams eða Asana fyrir samstarf, til að gera fagfólki á mismunandi stöðum kleift að vinna saman á skilvirkan hátt.



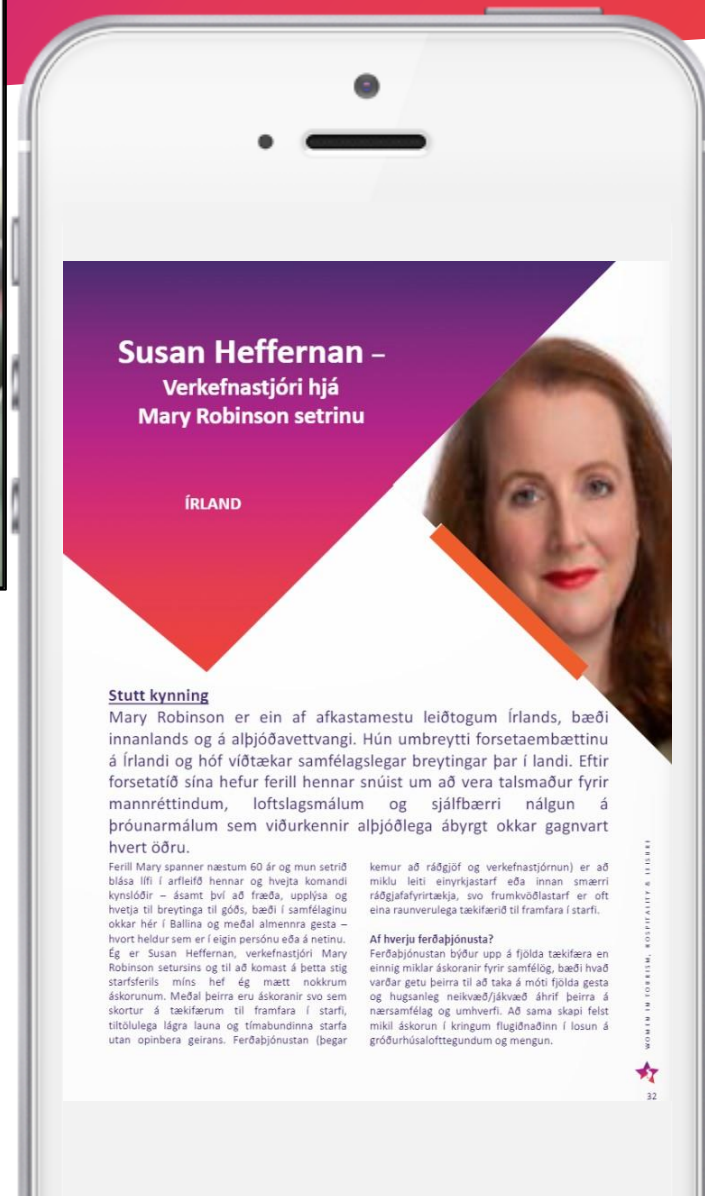
Fræðslusamstarf

Vertu í samstarfi við fræðslutofnanir um rannsóknarverkefni, starfsnám og gestafyrirlestra sem geta styrkt tengslin á milli atvinnulífs og háskóla.



Fáðu innblástur ...

Í Handbók We Lead um góða starfshætti er saga Susan Heffernan rakin, en hún notar mismunandi vettvanga fyrir samvinnu og til að læra meira. Susan tekur þátt í **Ballina's Green Town**, samfélagsátaki um að gera Ballina að grænasta bæ Írlands, og hún er líka stjórnarkona í **sjálfbærliðamiðstöðinni í Sligo**. Hún er meðvituð um hve dýrmætt það er fyrir hana og Mary Robinson stofnunina að eiga samskipti við hagsmunaaðila á svæðinu.





06

Ræktaðu
sjálfbært
hugarfar





*„Við erfum ekki jörðina frá
forfeðrum okkar, við fáum hana
að láni frá börnunum okkar.“*

– Orðskviður amerískra
frumbyggja

Að ímynda sér betri framtíð

Með því að rækta sjálfbært hugarfar getur ferðaþjónustan ekki bara tekið frumkvæði varðandi umhverfisvernd og samfélagsþróun til lengri tíma, heldur einnig knúið nýsköpun áfram, aukið skilvirkni og skapað dýrmætt gildismat sem fær hljómgrunn hjá neytendum sem eru meðvitaðir um umhverfismál.

Hvernig efla skal sjálfbært hugarfarar:

Innleiða sjálfbærni sem lykilgildi í menningu fyrirtækisins.

Tryggðu gagnsæi í frammistöðu-skýrslum um sjálfbærni, það getur knúið áframhaldandi umbætur og nýsköpun.

Þjóddu upp á þjálfun og vinnustofur með áherslu á sjálfbæra starfshætti og nýsköpun.

Fáðu reglulega endurgjöf og notaðu hana til að bæta og endurnýja stöðugt sjálfbærar aðferðir ykkar.

Fléttaðu sjálfbærni inn í hönnun og þróun á nýjum vörum, þjónustu og innviðum.

Taktu þátt í sjálfbærum verkefnum með öðrum fyrirtækjum, félagasamtökum og opinberum samtökum.

Notaðu nýjustu tækni til að draga úr kolefnisnotkun, auðlindanotkun og sóun.

Fræddu viðskiptavini um sjálfbærni og hvernig þeir geta lagt sitt af mörkum á meðan þeir nota þjónustuna.

Stjórnendur í ferðaþjónustu ættu að vera fyrirmyndir þegar kemur að sjálfbærni.

Skoraðu á starfsmenn að finna nýstárlegar lausnir við áskorunum í umhverfisvernd.

Námsmat:



Þegar þú lýkur þessum hluta, náðu í blað og penna og skrifaðu niður 5 punkta sem stuðla að nýsköpun fyrir betri framtíð!

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

www.welead.eu



Fylgið okkur hérna:



This license enables reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format, so long as attribution is given to the creator. The license allows for commercial use. CC BY includes the following elements: BY: credit must be given to the creator.



Co-funded by
the European Union