

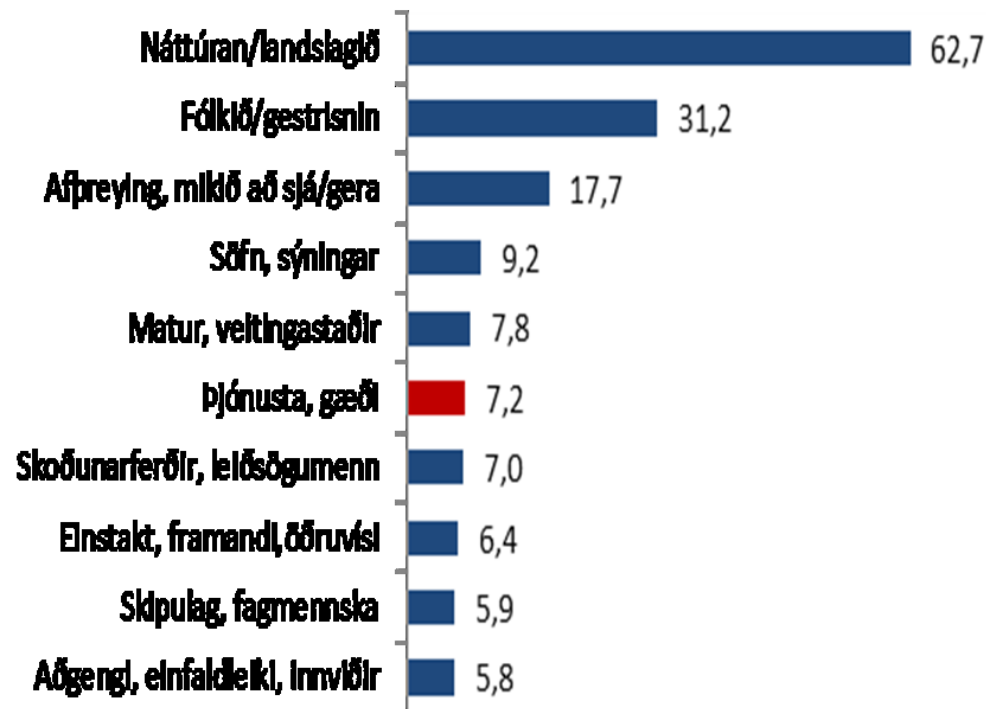
VAKINN, gæða- og umhverfiskerfi fyrir íslenska ferðapjónustu



Áslaug Briem
Verkefnastjóri
gæðamála

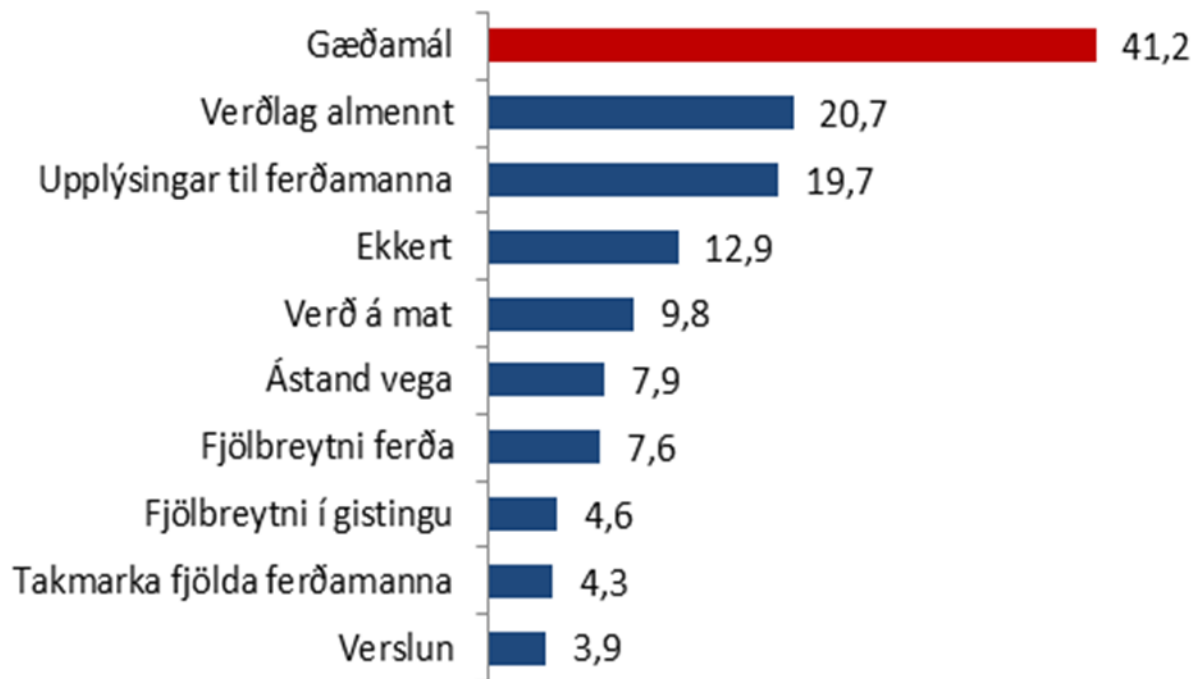
Hvar liggja styrkleikar íslenskrar ferðapjónustu (%)

Íslensk náttúra fær hæstu einkunn meðal vetrargesta 2013-2014 líkt og áður og íslenskir gestgjafar fá einnig góða einkunn. Athygli vekur þó að aðeins 7,2% nefna þjónustu/gæði sem styrkleika íslenskrar ferðapjónustu



Hvaða þætti má bæta í íslenskri ferðapjónustu?

Gæðamál eru vetragestum 2013-2014 ofarlega í huga þegar mat er lagt á hvað má bæta.



VAKINN er samstarfsverkefni



Markmið VAKANS

Markmið VAKANS er að efla gæði, öryggi og umhverfisvitund í ferðapjónustu með handleiðslu og stuðningi, ásamt því að byggja upp samfélagslega ábyrgð



Gæðakerfið skiptist í tvo hluta

1. Ferðapjónusta önnur en gisting
2. Stjörnuflokkun fyrir gistingu



Ferðapjónusta önnur en gisting

Almenn gæðaviðmið

1. Sala og kaup á vöru eða þjónustu
2. Þjónusta og ánægja viðskiptavina
3. Aðstaða, búnaður og nánasta umhverfi
4. Stjórnendur og starfsfólk
5. Menning og saga
6. **Öryggi, velferð og ábyrgð**
7. Stjórnun fyrirtækisins og heildarárangur



Öryggisáætlun

1. **Áhættumat** - nákvæm greining á því hvaða hættur eru í starfsumhverfinu sem geta leitt til slysa.
2. **Verklagsreglur** - hvaða vinnulag á að nota til að lágmarka hættu á slysum.
3. **Viðbragðsáætlun**- hvernig á að bregðast við ef til óhapps kemur.
4. **Atvikaskýrsla** – skráning á öllum óhöppum og/eða frávikum.

Sértæk gæðaviðmið

- ▶ 201 Gönguferðir í þéttbýli
- ▶ 202 Gönguferðir í dreifbýli og óbyggðum
- ▶ 203 Gönguferðir um jökla og fjöll
- ▶ 204 Skíðaferðir í fjallendi
- ▶ 205 Jeppaferðir
- ▶ 206 Snjósleðaferðir
- ▶ 207 Fjór hjólaferðir
- ▶ 208 Náttúruskoðun
- ▶ 209 Hellaskoðun
- ▶ 210 Hestaferðir
- ▶ 211 Ferðaskrifstofur
- ▶ 212 Heilsuferðapjónusta
- ▶ 213 Sögu- og menningar-ferðapjónusta
- ▶ 214 Skot- og stangveiði
- ▶ 215 Sjóstangveiði
- ▶ 216 Köfun og snork
- ▶ 217 Flúðasiglingar
- ▶ 218 Kajak og kanó
- ▶ 219 Bílaleigur
- ▶ 220 Hóperðabílar
- ▶ 221 Golf
- ▶ **222 Upplýsingamiðstöðvar**
- ▶ 223 Reiðhjólaferðir
- ▶ 224 Veitingastaðir



Dæmi úr sértækum viðmiðum- 205 Jeppaferðir

205-3	Menntun og þjálfun bílstjóra, leiðsögumanna / hópstjóra	Já	Nei	Á ekki við
205-3.1	Leiðsögumenn/bílstjórar hafa sérhæfða menntun, t.d. viðurkennt leiðsögunám og/eða reynslu á því sviði sem viðkomandi ferð snýst um.			
205-3.2	Bílstjórar hafa viðeigandi ökuréttindi (meirapróf).			
205-3.3	Bílstjórar hafa fengið fræðslu og þjálfun í akstri í óbyggðum og á jöklum t.d. í: a. Þverun straumvatna b. Björgun c. Meðferð búnaðar			
205-3.4	A.m.k. einn starfsmaður í hverri ferð um óbyggðir, t.d. leiðsögumaður/bílstjóri, hefur tekið námskeiðið <i>Vettvangshjálp í óbyggðum (WFR)</i> hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörgu eða sambærilegt námskeið hjá öðrum aðila. <i>Tekur gildi 1. janúar 2015.</i>			
205-3.5	Allir bílstjórar hafa tekið námskeiðið <i>Rötun</i> hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörgu eða sambærilegt námskeið hjá öðrum aðila.			
205-3.6	A.m.k. einn starfsmaður í hverri ferð á jöklum, t.d. leiðsögumaður/hópstjóri, hefur tekið námskeiðið <i>Sprungubjörgun</i> hjá Slysavarnafélaginu Landsbjörgu eða sambærilegt námskeið hjá öðrum aðila.			

Stjörnuflokkun fyrir gistingu

6 flokkar (1-5 stjörnur)

- Hótel
- Gistiheimili
- Heimagisting
- Hostel
- Orlofsbústaðir og íbúðir
- Tjaldsvæði



Gisting

1. Aðkoma og nánasta umhverfi
2. Öryggi
3. Sameiginleg rými
4. Herbergi, aðbúnaður og húsgögn
5. Ýmis þjónusta
6. Veitingar
7. Afþreying / tómstundir
8. Fundar- og ráðstefnuaðstaða
9. Stjórnun fyrirtækisins
10. Menning og saga

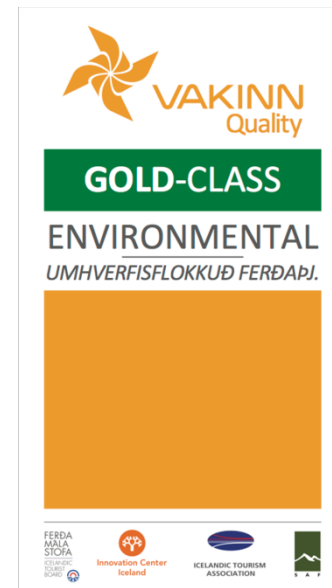
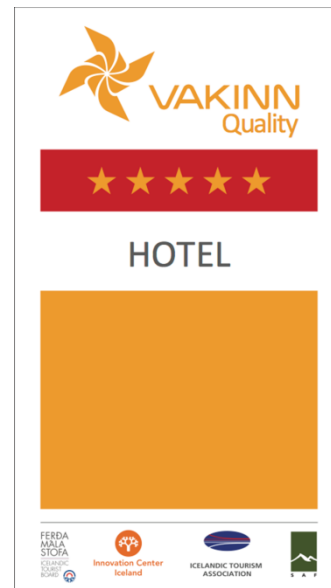
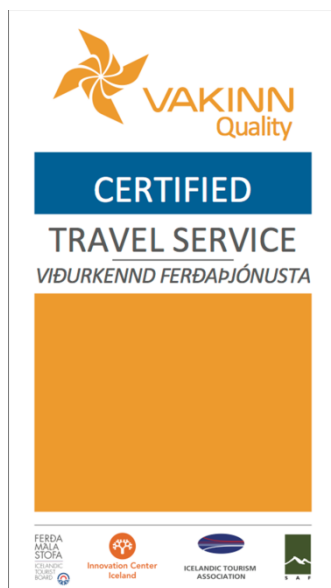
Umhverfiskerfi VAKANS

- Brons, silfur eða gullmerki eftir árangri í umhverfismálum.
- Snýr einnig að samfélagslegri ábyrgð.
- Áhersla á eftirfarandi þætti:
 - Stefnumótun og starfshættir
 - Innkaup og auðlindir
 - Orkunotkun
 - Meðferð úrgangs
 - Náttúruvernd
 - Samfélag
 - Birgjar og markaður
 - Upplýsingar til viðskiptavina



Siðareglur VAKANS

- Fyrirtækið veitir viðskiptavinum sínum kurteislega og áreiðanlega þjónustu.
- Fyrirtækið tryggir að allar upplýsingar til viðskiptavina séu réttar og að auglýsingar þess gefi sanna og trúverðuga mynd af þjónustu og aðstöðu.
- Fyrirtækið uppfyllir allar skyldur við starfsmenn með því að fara að lögum og gildandi kjarasamningum.
- Fyrirtækið hefur í heiðri hagsmuni og orðstír Íslands sem hágæða dvalarstaðar, þar sem fagmennska, gestrisni, góð þjónusta og sjálfbærni eru í fyrirrúmi.





LOOK FOR SIGNS OF
PROFESSIONALISM

Quality, safety and environmental responsibility in Icelandic tourism www.vakinn.is - An official quality label

Merkingar í Leifsstöð

LOOK FOR SIGNS OF PROFESSIONALISM



VAKINN

CERTIFIED
Travel Service



LOOK FOR SIGNS OF
PROFESSIONALISM



Quality, safety and environmental responsibility in Icelandic tourism www.vakinn.is - An official quality label



Velkomin í VAKANN



VAKINN.IS
facebook.com/vakinn.is