



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Vakinn

gæði, öryggi, umhverfi

Erla Sigurðardóttir

Vakinn.is
facebook.com/vakinn.is

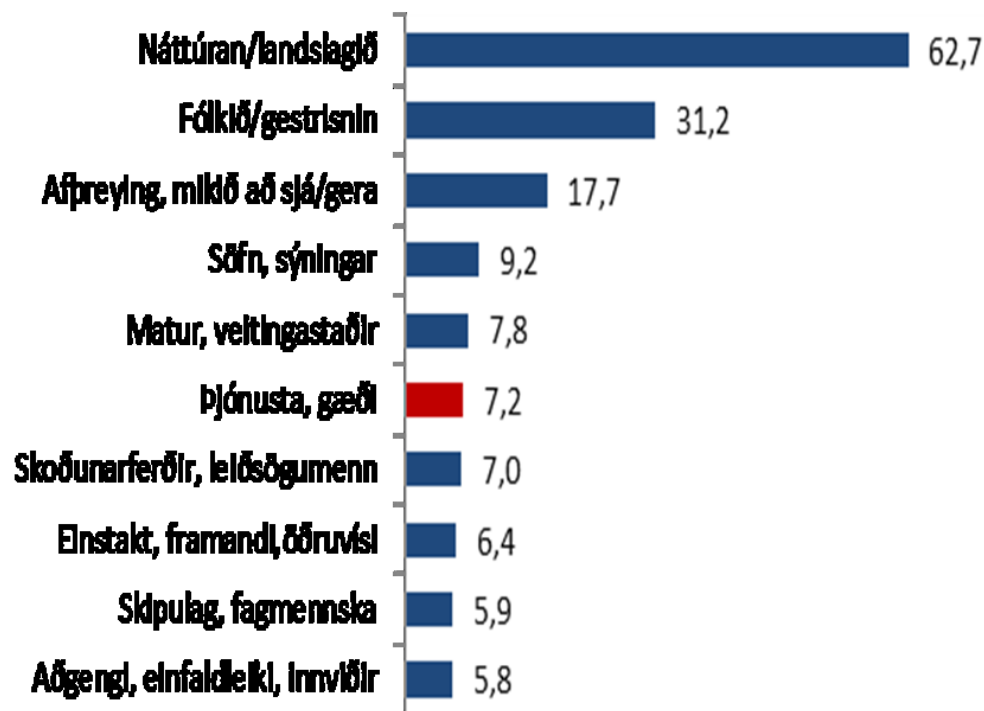


Vakinn er samstarfsverkefni



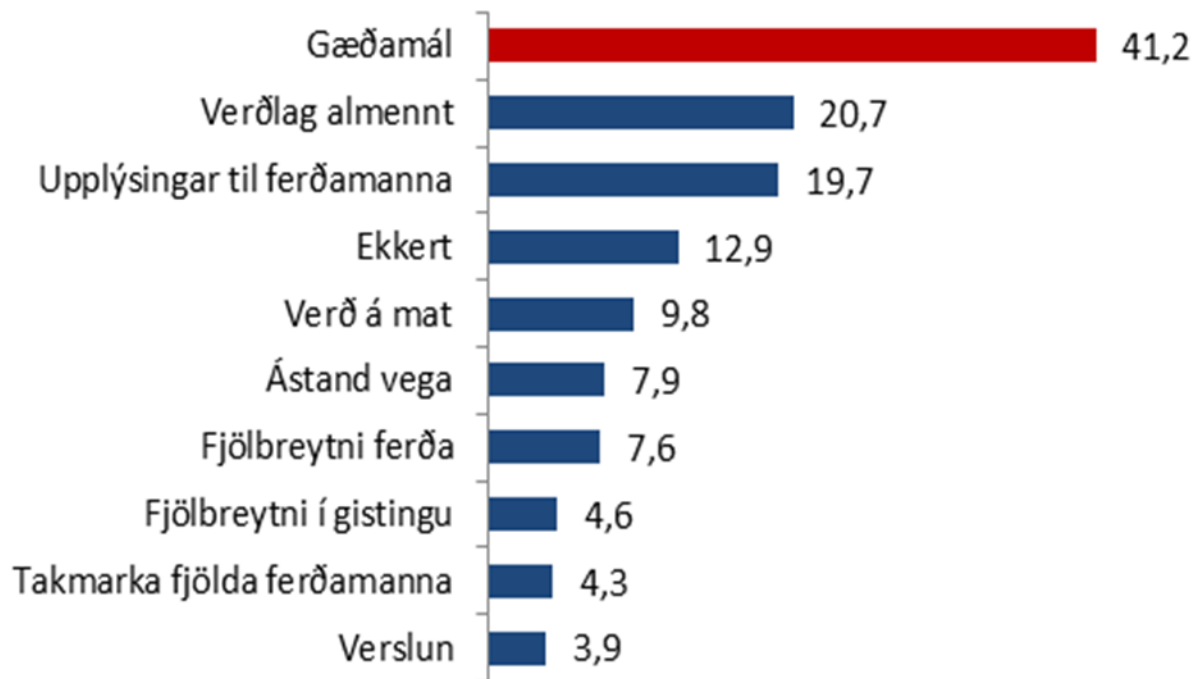
Hvar liggja styrkleikar íslenskrar ferðapjónustu?

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



Hvar kreppir skórin helst?

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



Markmið Vakans

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

Hvað er Vakinn

- Gæða- og umhverfiskerfi
- Gæðaviðurkenning tveir flokkar
 - Gisting, stjörnuflokkun
 - Ferðapjónusta, önnur en gisting
- Umhverfisviðmið



HOTEL



Ferðapjónusta önnur en gisting



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Ferðapjónusta, önnur en gisting

- 2. útgáfa af viðmiðum 1. febrúar 2014, endurskoðun stendur yfir
- Almenn gæðaviðmið (119)
 - Fyrir allar tegundir af ferðapjónustu innan þessa flokks
 - 70% til að öðlast viðurkenningu
- Sértæk gæðaviðmið
 - Fyrir hverja tegund fyrir sig
 - 100% til að öðlast viðurkenningu



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

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 menningarferðapjónusta
- ▶ 214 Skot- og stangveiði
- ▶ 215 Sjóstangveiði
- ▶ 216 Köfun og snork
- ▶ 217 Flúðasiglingar
- ▶ 218 Kajak og kanó
- ▶ 219 Bílaleigur
- ▶ 220 Hópferðabílar
- ▶ 221 Golf
- ▶ **222 Upplýsingamiðstöðvar**
- ▶ 223 Reiðhjólaferðir
- ▶ 224 Veitingastaðir

Dæmi úr sértækum gæðaviðmiðum 205 jeppaferðir

205-3	<i>Menntun og þjálfun bílstjóra, leiðsögumanna / hópstjóra</i>	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: <ul style="list-style-type: none"> 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.			

Gisting



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Gisting

6 tegundir 1-5 stjörnur (hótel superior)

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



Hótel – kaflar viðmiða

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

Dæmi úr gæðaviðmiðum fyrir gististaði

Nr.	Gæðaviðmið fyrir gistiheimili nr. 120 L = lágmarkskröfur	V = Já	Stig	Stjörnur				
				1	2	3	4	5

1.0 Aðkoma og nánasta umhverfi

	Yfirbragð og ásýnd utandyra								
1	Auðvelt er að finna gististaðinn með tilliti til merkinga.			1	L	L	L	L	L
2	Innkeyrslu, tröppum og gangstígum vel við haldið.			1	L	L	L	L	L
3	Lýsing utandyra.			1	L	L	L	L	L
4	Aðstaða utandyra er snyrtileg og vel við haldið. Hvergi er flagnandi málning, veggjakrot, brotnar rúður né illgresi. (Girðingar t.d. í góðu ásigkomulagi, engin gömul og ryðguð landbúnaðartæki sem gætu skemmt ásýnd staðarins.)			2				L	L
5	Landslagsmótun, skjólsæl svæði (afmörkuð aðstaða; pallur eða verönd), snyrtileg garðhúsgögn, blómabeð/ker og o.s.frv.			2					
6	Merkingar í góðu ásigkomulagi t.d. skilti og fánar.			1			L	L	L
7	Bílastæði ætluð gestum við gististaðinn.			3					
8	Merkt bílastæði fyrir hreyfihamlaða/fatlaða við gististaðinn.			1					
9	Aðstaða til að hlaða rafmagnsfarartæki (hleðslustöð).			3					
10	Aðstaða fyrir reiðhjól (t.d. þvottaaðstaða, geymsla og aðstaða til léttra viðgerða).			3					
11	Aðstaða fyrir mótörhjól (t.d. þvottaaðstaða og malbikuð- eða steipt stæði, þurrkaðstaða og geymsla fyrir fatnað).			3					



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Umhverfiskerfi

Tengsl við gæðakerfið

- Brons-, silfur- eða gullmerki eftir árangri í umhverfismálum.
- Snýr einnig að samfélagslegri ábyrgð.
- Unnið af Stefáni Gíslasyni umhverfisstjórnunarfræðingi



Umhverfiskerfi, frh.

Áherslupættir

- Stefnumótun og starfshættir
 - Innkaup og auðlindir
 - Orkunotkun
 - Meðferð úrgangs
 - Náttúruvernd
 - Samfélag
 - Birgjar og markaður
 - Upplýsingar til viðskiptavina
- [Hjálpargögn og viðmið](#)

Siðareglur Vakans



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Siðareglur Vakans

- Öll fyrirtæki sem taka þátt í **Vakanum** skulu samþykkja og fylgja [siðareglum Vakans](#).
- Eru 15 talsins.
 - Trúnaður
 - Heiðarleiki og góðir viðskiptahættir
 - Réttindi starfsmanna og viðskiptavina
 - Ábyrgð gagnvart umhverfi og samfélagi
 - Orðstír Íslands



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Hjartað í Vakanum

Hjálpargögn, gátlistar, fræðsluefni og áætlanir

Öryggi og ábyrgð



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Öryggisáætlanir

- Áhættumat
 - Hvaða hættur, hvernig, hvar, hverjir?
- Verklagsreglur
 - Forvarnir, hvernig drögum við úr hættu?
- Viðbragðsáætlanir
 - Hvað gerum við ef eitthvað fer úrskeiðis
- Atvikaskýrsla
 - Skráning á **öllum** atvikum, lærdómsferli

Þátttaka í Vakanum

- 69 sem hafa farið í gegnum ferlið
- 81 fyrirtæki sem er í ferli
- Sjá lista á www.vakinn.is



LOOK FOR SIGNS OF PROFESSIONALISM



VAKINN

CERTIFIED
Travel Service

vakinn.is

facebook.com/vakinn.is



„Quality means doing it right when no one is looking“

- Henry Ford



FERÐA
MÁLA
STOFA
ICELANDIC
TOURIST
BOARD

Vakin(n) og sofin yfir gæðum og öryggi

