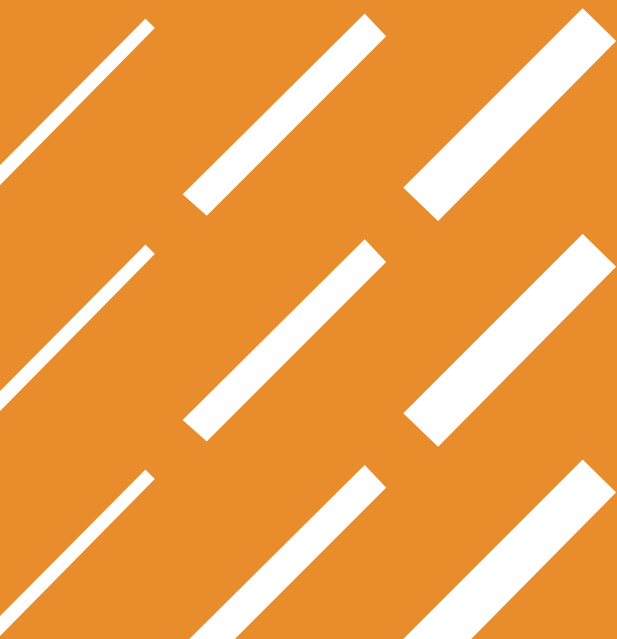


Hugmyndabanki





Möguleg markmið tengd verkefninu “Ábyrg ferðapjónusta”

Athugið að eftirfarandi dæmi eru aðeins leiðbeinandi og langt frá því að vera tæmandi. Við hvetjum fyrirtæki til að beita fyrir sér nýsköpun ásamt sérhæfingu í eigin starfsemi til að finna markmið við hæfi! Með því að vera þátttakandi í Vakanum, gæða- og umhverfiskerfi í ferðapjónustu er hægt að uppfylla margar af neðangreindum tillögum.



**Markmiðatillögur
varðandi öryggi
gesta og koma fram
við þá af háttvísi**

- Útbúa öryggisáætlun (áhættumat, verklagsreglur, viðbragðsáætlun, atvikaskýrslu) fyrir allar ferðir, þjálfar starfsfólk varðandi þær, upplýsa viðskiptavinum um þær, fylgja þeim eftir og uppfæra eftir þörfum.
- Halda öryggiskynningar í upphafi ferða/þjónustu með viðeigandi efni.
- Nýta efni frá Íslandsstofu líkt og örnámskeið í aksturslagi á Íslandi, hvernig á að fara í sund o.fl og fá ferðamenn til að svara krossaprófi þar.
- Nýta þjónustu Safe Travel markvisst þar sem þar er að finna góðar öryggisupplýsingar fyrir ferðamenn á nokkrum tungumálum. Benda einnig á <upplýsingamiðstöð þeirra sem er starfrækt í Ráðhúsi Reykjavíkur alla virka daga.
- Senda markvissan tölvupóst í aðdragana ferðar með öryggisupplýsingum og benda á heimasíðu Safetravel.
- Hafa öryggisupplýsingar mismunandi eftir því á hvaða tíma er ferðast (sumar vs vetur).

- Útbúa verklýsingar fyrir hverja deild þar sem áhersla er lögð á öryggisatriði.
- Útbúa eða nýta myndefni á netinu sem er til fyrir þar sem farið er yfir öryggisatriði og benda viðskiptavinum á.
- Taka á móti viðskiptavinum á flugvælinum, afhenda ferðagögn og fara yfir ferð/þjónustu/Hafa til taks vel útbúin ferðagögn til að afhenda viðskiptavininum þar sem farið er yfir öryggisatriði. .
- Leiðbeina ferðamönnum með mismunandi búnað bíla í takt við árstíma og fyrirhuguð ferðalög.
- Kenna ferðamönnum að "Ílesa" íslenska veðurspá og vara við slæmri spá.
- Endurmenntun starfsmanna sé virk og í takt við öryggisstaðla hverju sinni.
- Útbúa fræðsluefni sem tekur á fjölþættum málum ferðamanna frá ólíkum löndum.
- Læra af reynslunni, skrá atvik sem upp koma og koma í veg fyrir að slíkt endurtaki sig.

- Birta verðskrá og bókunarskilmála á netinu (gagnsæi þjónustu og verðs).
- Hafa bæklinga og lýsingar varðandi þjónustuna sem boðið er upp á aðgengilega á heimasíðu.
- Þjóða fulla endurgreiðslu ef afbókað er innan 48 klukkustunda fyrir utan útlagðan kostnað.
- Mæla þjónustugæði (NPS eða nýta annars konar viðhorfskannanir) og gera úrbætur sé þess þörf út frá niðurstöðum.
- Framfylgja siðareglum Vakans.

- Innleiða og framfylgja gæðahandbók í anda stefnu fyrirtækisins.
- Setja sér stefnu í samfélagsábyrgð (t.d framfylgja ISO 26000, Global Compact, GRI o.fl).
- Halda sérstök þjónustunámskeið fyrir starfsfólk til að kenna þeim að fara fram úr væntingum viðskiptavina.
- Gefa starfsfólki ákveðið fjárhagslegt svigrúm til að bæta einhverju óvæntu við ferð/þjónustu viðskiptavinar ef þeir skynja óánægju.
- Handvelja og hitta alla birgja, tryggja þeir uppfylli sömu gæðastaðla og fyrirtækið.

- Sjá til þess að uppfylla öll tilskilin leyfi og tryggingar sem farið er fram á fyrir þá þjónustu sem boðið er upp á.
- Tryggja að viðeigandi öryggisbúnaður sé til staðar fyrir þá þjónustu sem boðið er upp á (öryggisbúnaður í bílum, fyrir jöklaferðir, á hótelum o.s.frv)
- Afbóka ferðir/þjónustu vegna veðurs/annarrar óvissu sé þess þörf.
- Bjóða starfsmönnum upp á sérstaka þjálfun í öryggismálum (t.d bílstjórum þjálfun í akstri í hálfu, skyndihjálparnámskeið, námskeið í brunavörnum og rýmingaráætlun, yfirferð neyðaráætlana o.fl)
- Kanna öryggismál varðandi aðkeypta þjónustu með því að taka út þjónustuna að hálfu fyrirtækisins.
- Bjóða upp á reglulegar kynningar í samstarfi við Safe Travel þar sem fræðsla er sniðin að þjónustu fyrirtækisins.
- Innleiðing á öryggiskerfi Vakans.

- Tryggja að öryggisáætlanir séu til taks fyrir mismunandi þjónustu sem boðið er upp á og þjálfar starfsfólk í nýtingu þeirra (Vakinn með sérstakt áhættumat og viðbragðsáætlanir sem gott er að fylgja).

Öryggisáætlun felur í sér:

- Áhættumat (sú hættumat sem getur steðjað að viðskiptavinum. Alvarleiki og líkur t.d metnar á gulu-rauðu-grænu ljósi)
- Verklagsreglur (hvað gerum við til að koma í veg fyrir á áhættan eigi sér stað, í raun forvarnir þar sem þjálfun, reynsla og þekking er nýtt)
- Viðbragðsáætlun (það ferli sem er fylgt ef eitthvað kemur upp á. Starfrækja viðbragðshóp/talsmann sem tekur á atvikum sem út af bregða. Þessi aðili hefur síðan samskipti við fjölmiðla o.þ.h ef á þarf að halda).
- Atvikaskýrsla (hér er skýrt frá því hvað fór úrskeiðis, fyllt út skýrsla fyrir allt til að geta lært af reynslunni og komið í veg fyrir endurtekningu. Einnig er gott að skrá öll nærslys hér til að koma í veg fyrir að þau verði að veruleika).



**Markmiðatillögur
varðandi jákvæð áhrif á
nærsamfélagið**

- Setja sér innkaupastefnu í takt við samfélagsmarkmið og viðskiptastefnu fyrirtækisins.
- Versla við nærumhverfi fremur en stærri birgja (t.d kortleggja auðlindir úr nærsamfélagi og nýta þær fremur en aðrar svo lengi sem þær eru innan sársaukamarka varðandi kostnað).
- Innleiða birgjamat og velja birgja af kostgæfni (versla aðeins við fyrirtæki sem eru samfélagslega ábyrg, vottuð, með tilskilin leyfi o.þ.h, mikilvægt að heimsækja alla birgja og taka út þá þjónustu sem boðið er upp á).
- Stunda aðeins viðskipti við fyrirtæki/samstarfsaðila sem uppfylla kröfur gæða- og öryggisstaðla og starfa í takt við þau samfélagsmarkmið sem fyrirtækið hefur sett sér.

- Sjá til þess að lögum og reglum sé fylgt í hvívetna og fá reglulega uppfærslu á slíku (t.d greiða skatta og gjöld, sækja um öll tilskilin leyfi og uppfæra reglulega. o.þ.h).
- Tryggja að sú þjónusta sem í boði er sé í sátt við landeigendur með leyfum.
- Skila meiru til landeigenda en þau til þeirra í formi sem getur nýst báðum aðilum (t.d að greiða aðststöðugjöld af eigin frumkvæði, aðstoða við vegagerð, skiltagerð o.þ.h)

- Taka þátt í þróunarverkefnum sem og frumkvöðla- eða nýsköpunarverkefnum sem styðja við frekari þróun ferðapjónustunnar.
- Aðstoða nærliggjandi sveitarfélög við að verða vinsælli ferðamannastaðir (t.d með því að leggja fjármagn í öruggari vegi á ákveðnu svæði, styrkja frumkvöðlastarfsemi o.þ.h)
- Setja sér stefnu varðandi dreifingu álags ferðamanna til landsins (t.d útbúa ferðir/kynna þjónustu fyrir mismunandi tíma ársins, bjóða umframþjónustu á minna eftirsóknarverðum tímum o.fl).

- Styðja starfsfólk til umhverfisvænnar hugsunar (t.d með samgöngustyrkjum o.þ.h).
- Auka atvinnu með fjölbreyttri þjónustu í ferðapjónustu.
- Virða menningu og sögu nærsamfélagsins með markvissum hætti.
- Veita styrki til bæjarfélaga/íþróttafélaga/góðgerðarsamtaka hvort sem um er að ræða í formi greiðslna eða með ákveðnum verkefnum (t.d með göngustígagerð, uppbyggingu íþróttamannvirkja o.fl).



**Markmiðatillögur
varðandi réttindi
starfsfólks**

- Innleiða skipulögð nýliðanámskeið fyrir starfsfólk, bæði almenn og sérhæfð eftir því hvar viðkomandi er staðsettur innan fyrirtækisins (t.d mismunandi eftir því hvort um ræðir hótélræstingu, móttöku, fjallaferðir, bílaleigu o.þ.h. Einnig hægt að hafa þjálfun að hluta til í gegnum vefnámskeið til að skerpa á ákveðnum þáttum, bjóða upp á samskiptanámskeið og fá utanaðkomandi aðila inn með þjálfun. Fóstrakerfi hafa einnig reynst vel).
- Tryggja að allt starfsfólk fái öryggis- og skyndihjálparþjálfun (mögulega æfingar með björgunarsveit/utanaðkomandi aðilum eigi það við).
- Innleiða fræðsluáætlun (ýmis fræðsla/námskeið/endurmenntun í viðbót við nýliðafræðslu. Hugmynd að bjóða upp á stutta vikulega fræðslu tengda mismunandi málefnum innan fyrirtækisins).

- Bjóða upp á fræðslustyrk að ákveðinni upphæð vilji starfsmaðurinn uppfæra þekkingu sína tengda starfi sínu.
- Tryggja að öll námskeið fari fram á þeim tungumálum sem starfsfólk fyrirtækisins skilur.
- Hafa verk- og starfslýsingar til staðar fyrir mismunandi starfssvið og þjálfu út frá þeim þáttum.
- Tryggja að allt starfsfólk hafi þá menntun og þekkingu sem þarf til að sinna sínu starfi.
- Fá starfsmenn til að taka þátt í mótun fyrirtækisins með markvissum aðgerðum (t.d með gildavinnustofum, í verkefnum á stefnumótunardögum o.þ.h) því þá er líklegra þær verði árangursríkari.

- Skipa öryggisnefnd/öryggisstjóra innan fyrirtækisins sem framfylgir öryggisatriðum tengdum starfsfólki (sem og viðskiptavinum).
- Stunda reglulegar brunaæfingar út frá rýmingaráætlun.
- Starfa með Vinnumálaeftirlitinu varðandi aðbúnað og hollustuhætti og öðrum öryggisviðmiðum (öryggisáætlanir, slysaskráningarblöð, rýmingaráætlun o.fl).
- Hafa starfrækta eineltisáætlun og viðbrögð við einelti á vinnustað.

- Þjóða upp á tíðar rútuferðir fyrir starfsfólk til og frá vinnu sé um stóran vinnustað að ræða til að tryggja öryggi þeirra (á sérstaklega við svæði utan höfuðborgarsvæðisins. Með slíku móti er starfsfólk síður að aka á mögulega illa útbúnum bílum á hættusvæðum).
- Hafa skýrar reglur til starfsfólks um hvenær skuli aflýsa ferðum/þjónustu vegna breyttra aðstæðna (t.d veðurspá, slæm færð, veikindi þjálfaðs starfsfólks eða annarrar óvissu).
- Ráða til sín óháða verkfræðistofu til að taka út öryggismál (t.d liður í að hækka um flokk í Vakanum).

- Tryggja að allt starfsfólk hafi skrifað undir formlegan ráðningasamning við fyrirtækið áður en störf hefjasts.
- Tryggja að búið sé að sækja um tilskilin leyfi, kennitölur, sjúkratryggingar o.þ.h fyrir erlenda starfsmenn, námsmenn sem og aðra áður en þeir hefja störf.
- Framfylgja kjarasamningum og réttindum starfsfólks og benda starfsfólki á hvar hægt sé að nálgast slíkar upplýsingar (t.d gott að benda á starfsmennasjóði, orlofsréttindi o.fl).
- Virða reglur um aðbúnað og vinnutíma og halda starfsfólki upplýstu um þá þætti (skv.kjarasamningum).
- Hafa starfs- og verklýsingar skýrar og að allt starfsfólk viti hvers er ætlast af þeim.
- Hafa starfrækta trúnaðarmenn innan fyrirtækisins samkvæmt kröfum stéttarféлага.
- Innleiða jafnréttisstefnu (t.d mismuna ekki starfsfólki eftir aldri, kyni, þjóðerni o.þ.h).
- Fá jafnlaunaúttekt samþykkt og setja sér launastefnu (t.d VR, PWC, ákveða að vilja hafa grunnlaun hærrí en VR o.fl).
- Fá starfsfólk til að stýra virku og metnaðarfullu starfsmannafélagi með góðum stuðningi fyrirtækisins.
- Innleiða eineltisáætlun.
- Framkvæma vinnustaðagreiningar og mæla starfsánægju (mikilvægast að greina niðurstöður og vinna markvisst í þáttum sem koma síður vel út).
- Innleiða gildi og innvinkla í alla starfsemi fyrirtækisins.
- Þjófna starfsfólki ákveðin hlunnindi;
 - *Mötuneyti* með veitingar á kostnaðarverði.
 - *Afsláttur* af þeim vörum/þjónustu sem fyrirtækið býður upp á.
 - *Heilsustyrkir* (mögulega starfrækja heilsunefnd sem sér um að virkja starfsfólk til heilsusamlegra lífennis)



**Markmiðatillögur
varðandi umgengni og
virðingu við náttúruna**

- Innleiðing gæðakerfis á borð við ISO 14001, Svaninn, Earth Check, umhverfisviðmið Vakans o.þ.h.
- Setja sér sérstaka umhverfisstefnu sem tekur á þeim þáttum sem skipta fyrirtækið máli.
- Velja aðeins birgja sem bera hag fyrir umhverfinu og leggja sitt af mörkum við að draga úr vistspori sínu.
- Styrkja Skógræktarfélag Reykjavíkur/önnur sambærileg fyrirtæki með gróðursetningu, stígagerð og grisjun skógar.
- Undirrita Loftslagsyfirlýsingu Sameinuðu þjóðanna og setja sér markmið í þeim málaflokkum eða velja ákveðin verkefni innan hennar til að vinna með:
 - *Draga úr losun gróðurhúsalofttegunda* (t.d. endurnýja bílaflota fyrir vistvænni, auka endurvinnsluhlutfall, flokka lífrænt sorp, auka hópbílaferðir til að draga úr akstri einkabíla, banna lausagang ökutækja fyrirtækisins, bjóða starfsfólki upp á samgöngusamninga, kolefnisjafna losun Co2 fyrirtækisins, draga úr orkunotkun o.fl.).
 - *Minnka myndun úrgangs* (t.d. með því að draga úr matarsóun, taka ekki við umbúðum nema þess sé þörf, draga úr lagerstöðu og innkaupum, nota einungis fjölnota bolla, brúsa o.fl.)
 - *Mæla árangurinn og gefa reglulega út upplýsingar um stöðu ofangreindra þátta* (t.d. taka upp grænt bókhald og stunda markvisst utanumhald og mælingar í þeim flokkum sem skráðir eru inn. Einnig hægt að innleiða rafrænt umhverfisuppgjör til að halda utan um mælikvarða tengda Loftslagsyfirlýsingunni).

- Innleiða markvissa umhverfisfræðslu í fræðsludagskrá starfsfólks.
- Setja sér umgengnismarkmið (t.d fræða viðskiptavininn um mikilvægi vistspors/umgengni við náttúruna og hvert hans hlutverk í því ferli getur verið. Hér getur verið átt við að flokka sorp, aka skynsamlega, ganga ekki á mosa o.fl).
- Sýna myndbönd frá Íslandsstofu (Inspired by Iceland, Iceland Academy) á heimasíðu sinni/samfélagsmiðlum/benda ferðamönnum sérstaklega á þau sem sýna hvernig skuli bera virðingu fyrir náttúrunni.

- Setja upp skilti sem sýna hvernig skuli gengið um náttúruna á mismunandi stöðum (t.d um að ganga ekki á mosanum, fara ekki nálægt sjávarmáli í Reynisfjöru, ferðast einungis á merktum slóðum, hlaða ekki vörður o.fl)
- Hafa sérstaka umhverfisnefnd eða umhverfisfulltrúa að störfum sem sinnir þessum málaflokki og sér til þess að upplýsa ferðamenn.

- Virða lokanir þar sem við á (t.d vegna færðar, veðurs o.þ.h)
- Snyrta og þrifa nærumhverfi sitt og starfa í sátt og samlyndi við umhverfið.