



# Almenn gæðaviðmið

nr. 100

**Gisting**

3. útgáfa - 2018

Öll eftirfarandi gæðaviðmið þurfa að vera uppfyllt. Í þeim tilfellum þar sem viðmið eru stjórnumerkt þarf að senda inn gögn og/eða myndir til staðfestingar á því hvernig fyrirtækið uppfyllir viðmiðin.

<b>1. Upplýsingagjöf og aðstaða</b>	
100-1.1	Til staðar er heimasíða (rafræn kynningarsíða), með trúverðugum myndum og greinagóðum upplýsingum sem uppfærðar eru reglulega.
100-1.2	Myndir og upplýsingar á heimasíðu og í öðru kynningarefni sýna ábyrga umgengni í náttúrunni.
100-1.3	Merki Vakans er vel sýnilegt á heimasíðu fyrirtækisins og í kynningarefni (á við eftir að fyrirtæki er komið í Vakann).
100-1.4	Skilmálar varðandi staðfestingargjald, afpantanir og fjarveru gesta, ( <i>no show</i> ) og reglur um endurgreiðslu koma skýrt fram á heimasíðu eða í bókunarferli.
100-1.5* <sup>1</sup>	Aðstaða, innan- og utandyra, er snyrtileg og vel við haldið.
100-1.6*	Upplýsingar eru á herbergjum eða í móttöku um t.d. opnunartíma móttöku, umgengnisreglur í sameiginlegum rýmum, tíma morgunverðar, losun herbergja og aðra þjónustu sem í boði er.
100-1.7*	Til eru skriflegar hreingerningaáætlanir, bæði fyrir dagleg þrif og lengri tímabil. Áætlanirnar ná til allra herbergja og annarra svæða jafnt innan sem utan dyra.
<b>2. Stjórnun og mannauðsmál</b>	
100-2.1*	Gæðaviðmið (gátlisti/ar) sem eiga við starfsemina hafa verið fyllt út, s.s. fyrir gistiheimili, heimagistingu, hostel eða annað. Ef rekstraraðili býður upp á afþreyingu þarf að fylla út viðeigandi sértæk gæðaviðmið. Dæmi: hestaferðir, gönguferðir, kajakferðir o.fl. Sjá heimasíðu Vakans.
100-2.2*	Til er starfsmanna- og/eða gæðahandbók, þar sem t.d. er fjallað um: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Stefnu fyrirtækisins, framtíðarsýn og hlutverk.</li> <li>b. Siðareglur fyrirtækisins (sbr. t.d. siðareglur Vakans).</li> <li>c. Öryggismál.</li> <li>d. Þjónustu, samskipti og verklag.</li> <li>e. Starfsmannamál og vinnuvernd.</li> <li>f. Umhverfismál.</li> </ul>
100-2.3*	Rekstraraðili er með viðeigandi leyfi í gildi, sýnileg gestum eins og við á.
100-2.4*	Rekstraraðili starfar samkvæmt lögum og reglum um bókhald, gestir fá kvittun fyrir keyptri þjónustu, þar sem fram kemur m.a. virðisaukaskattur, nafn, kennitala, og VSK nr. söluaðila.
100-2.5*	Gistiskýrslum er skilað til Hagstofunnar.
100-2.6* <sup>2</sup>	Skriflegir ráðningarsamningar eru gerðir við starfsmenn.
100-2.7* <sup>3</sup>	Til eru starfslýsingar/vaktlýsingar fyrir öll störf þar sem hlutverk og ábyrgð eru skilgreind.
100-2.8* <sup>4</sup>	Starfsfólk er merkt eigin nafni og/eða nafni fyrirtækisins, barmmerki og/eða einkennisfatnaður.
100-2.9*	Til er skrifleg lýsing á móttöku nýrra starfsmanna og nýliðaþjálfun.
100-2.10	Starfsfólk hefur fengið þjálfun og/eða kennslu í samræmi við þær kröfur sem settar eru fram í viðeigandi gátlistum (sbr.100-2.1).

<sup>1</sup> Sendu þarf inn nokkrar myndir, innan- og utanhúss.

<sup>2</sup> Nægjanlegt er að senda inn eitt dæmi ásamt yfirlýsingu um að samningar séu til fyrir alla starfsmenn. Afmá skal persónugreinanlegar upplýsingar.

<sup>3</sup> Nægjanlegt er að senda inn eitt dæmi ásamt yfirlýsingu um að starfslýsing/vaktlýsing sé til fyrir öll störf.

<sup>4</sup> Sendu þarf inn mynd.

100-2.11*	Til er yfirlit (nafnalisti) um þjálfun og fræðslu starfsfólks. Listinn er uppfærður a.m.k. árlega.
100-2.12*	Til eru skriflegar verklagsreglur um móttöku og meðhöndlun kvartana og ábendinga sem starfsfólk vinnur eftir.
100-2.13*	Tilgreindur stjórnandi (og/eða starfsmaður með stuðningi stjórnanda) ber ábyrgð á gæða- og umhverfismálum fyrirtækisins og að starfsemi þess sé í samræmi við viðmið Vakans hverju sinni. Þetta kemur t.d. fram í starfslýsingu, starfsheiti eða í öðrum skriflegum gögnum.

### 3. Öryggi og ábyrgð

100-3.1*	Gerð hefur verið öryggisáætlun fyrir gististaðinn og hún endurskoðuð a.m.k. einu sinni á ári. Í öryggisáætlun felst: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. <b>Áhættumat</b> - nákvæm greining á því hvaða hættur eru í umhverfinu sem geta hugsanlega leitt til slysa.</li> <li>b. <b>Verklagsreglur</b> - hvaða vinnulag á að nota til að lágmarka hættu á slysum.</li> <li>c. <b>Viðbragðsáætlun</b> - hvernig á að bregðast við ef til óhapps kemur.</li> <li>d. <b>Atvikaskýrsla</b> – skráning á öllum frávikum, óhöppum og/eða slysum.</li> </ul> Ef starfsmenn eru ekki íslenskumælandi eru öryggisáætlanir til á ensku og/eða öðrum viðeigandi tungumálum.
100-3.2 <sup>5</sup>	Að lágmarki einn starfsmaður á hverri vakt hefur lokið skyndihjálparnámskeiði (4 klst.) og sækir upprifjunarnámskeið á tveggja ára fresti.
100-3.3*	Brunavarnir eru yfirfarnar a.m.k. árlega og starfsfólk fær fræðslu og/eða þjálfun í viðbrögðum við eldsvoða. Til er skrifleg lýsing á því hvernig þetta er gert.

### 4. Umhverfismál

100-4.1 <sup>6</sup>	Gátlistinn „Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu“ hefur verið fylltur út.
100-4.2*	Gerð hefur verið aðgerðaáætlun um sjálfbæra ferðaþjónustu á grunni gátlistans „Á leið til sjálfbærrar ferðaþjónustu“. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aðgerðir eru útskýrðar, tímasettar og með skráðum ábyrgðaraðilum.</li> <li>○ Áætlunin er endurskoðuð a.m.k. annað hvert ár og starfsfólk er upplýst um hana.</li> </ul>
100-4.3	Umhverfisstefna fyrirtækisins er vel sýnileg á heimasíðu. Starfsfólk þekkir umhverfisstefnu fyrirtækisins og fær reglulega upplýsingar um umhverfisstarf þess t.d. á starfsmannafundum og á innri vef.
100-4.4 <sup>7</sup>	Boðið er upp á aðstöðu fyrir gesti/viðskiptavinum í sameiginlegu rými, til að flokka og skila af sér úrgangi í a.m.k. eftirtöldum flokkum: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Skilgjalddsskyldar drykkjarumbúðir.</li> <li>b. Pappír, pappi og plast.</li> <li>c. Almennit sorp.</li> </ul> Greinargóðar leiðbeiningar og upplýsingar um flokkun fyrirtækisins eru sýnilegar gestum/viðskiptavinum við flokkunaraðstöðu. Gestum býðst að skila öðrum úrgangi til starfsfólks til frekari flokkunar. Auk framangreinds flokkar starfsfólk fyrirtækisins eftirfarandi eins og mögulegt er: <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Lífrænan úrgang, sé slík aðstaða fyrir hendi í sveitarfélaginu.</li> <li>b. Rafhlöður og spilliefni.</li> <li>c. Málma.</li> <li>d. Gler.</li> </ul> Skýrar verklagsreglur gilda fyrir starfsfólk um flokkun og aðra meðferð úrgangs.

<sup>5</sup> Ekki er nauðsynlegt að senda inn staðfestingu fyrir allt starfsfólk. Gott er að þetta komi fram í nafnalista sbr. 100-2.11

<sup>6</sup> Sjá rafrænan gátlista á heimasíðu Vakans.

<sup>7</sup> Senda þarf inn mynd/myndir ásamt skriflegum leiðbeiningum.



## Siðareglur Vakans

1. Fyrirtækið veitir viðskiptavinum sínum kurteislega og áreiðanlega þjónustu.
2. Fyrirtækið virðir og viðheldur trúnaði og þagmælsku gagnvart viðskiptavinum.
3. Fyrirtækið hefur að leiðarljósi fagmennsku, heiðarleika og sanngirni í öllum samskiptum og viðskiptum.
4. Fyrirtækið sýnir öllum viðskiptavinum sömu virðingu og tillitssemi óháð t.d. kyni, uppruna, menningu, kynhneigð, trú, aldri, þjóðfélagsstöðu og líkamlegu atgervi.
5. Fyrirtækið tryggir að allar upplýsingar til viðskiptavina séu réttar og að auglýsingar gefi sanna og trúverðuga mynd af þjónustu þess og aðstöðu.
6. Fyrirtækið verðleggur vörur og þjónustu með skýrum hætti í samræmi við gildandi lög.
7. Fyrirtækið leitast við að svara öllum fyrirspurnum og óskum á faglegan og skilvirkan hátt.
8. Fyrirtækið tryggir sanngjörn og skjót viðbrögð við kvörtunum.
9. Fyrirtækið hefur í heiðri öll lög og reglur varðandi reksturinn og fylgir þeim eftir.
10. Fyrirtækið tryggir að faglega sé staðið að bókhaldi og reikningsskilum.
11. Fyrirtækið uppfyllir allar skyldur við starfsmenn með því að fara að lögum og gildandi kjarasamningum.
12. Fyrirtækið sér til þess að starfsfólk fái viðeigandi þjálfun og fræðslu, og að vinnuskilyrði séu við hæfi.
13. Fyrirtækið tryggir öryggi starfsmanna og viðskiptavina með faglegum starfsháttum, góðri aðstöðu og viðurkenndum búnaði.
14. Fyrirtækið sýnir í verki ábyrgð gagnvart íslenskri náttúru, umhverfi og samfélagi.
15. Fyrirtækið hefur í heiðri hagsmuni og orðstír Íslands sem hágæða dvalarstaðar þar sem fagmennska, gestrisni, góð þjónusta og sjálfbærni eru í fyrirrúmi.