

## Nánar um menntun og þjálfun fyrir starfsfólk/leiðsögumenn í ferðum, afþreyingu o.fl.

Menntun og þjálfun starfsfólks skiptir verulega miklu máli til að auka fagmennsku og öryggi og bæta þjónustu. Þegar ferðapjónustufyrirtæki sækir um gæða- og umhverfisvottun Vakans þarf að sýna fram á að starfsmenn sem veita þjónustu í nafni fyrirtækisins hafi lokið tilteknum námskeiðum og fengið ákveðna þjálfun.

Í öllum sértækum gæðaviðmiðum Vakans er sérstakur kafli um menntun og þjálfun starfsmanna/leiðsögumanna þar sem viðeigandi kröfur um námskeið eru tilgreindar. Fjöldi og tegund námskeiða fer eftir því um hvers konar starfsemi ræðir.

Til að sýna fram á að viðmið varðandi þetta séu uppfyllt eru tvær leiðir mögulegar:

### 1. Námskeið hjá utanaðkomandi þriðja aðila

Starfsmenn/leiðsögumenn hafa lokið formlegum námskeiðum t.d. hjá Landsbjörgu, hjá öðrum viðurkenndum fræðsluaðila eða hjá viðurkenndum leiðbeinanda samkvæmt kröfum AIMG (Félag fjallaleiðsögumanna á Íslandi).

Til að viðmið teljist uppfyllt þarf fyrirtæki í umsóknarferli að senda inn nafnalista/upplýsingar um starfsmenn sína og verktaka sem starfa í nafni fyrirtækisins, þar sem eftirfarandi er tilgreint: Viðeigandi menntun, námskeið, reynsla og þjálfun sbr. almenn gæðaviðmið nr. 200-2.10 (sjá dæmi um slíkan lista á vefsíðu Vakans).

Þegar úttektaraðili metur fyrirleggjandi upplýsingar skoðar hann m.a. vefsíðu fyrirtækis, kynnir sér hvaða þjónustu/ferðir er verið að bjóða og ber það saman við nafnalista með upplýsingum um menntun og þjálfun.

### 2. Innanhúss námskeið/þjálfun/handleiðsla

Sum fyrirtæki kjósa að halda sín eigin námskeið. Til að viðmið teljist uppfyllt þarf fyrirtæki að senda inn nafnalista, sbr. ofangreint, svo og fullnægjandi upplýsingar um leiðbeinanda og hæfi hans ásamt lýsingu á námsefni, tímasetningu námskeiðs, mætingu o.s.frv. Í þessum tilfellum leggur úttektaraðili mat á efnið.

#### Frávik:

Þegar/ef vantar upp á að starfsmenn eða verktakar hafi lokið viðeigandi námskeiði/um þarf að fylgja skrifleg áætlun og staðfesting á námskeiðsskráningu.

Það á þó ekki við um leiðsögumenn í áhættumeiri afþreyingu sem þurfa að uppfylla ALLAR menntunar og þjálfunarkröfur, þetta á sérstaklega við um köfun en einnig t.d. jöklaferðir og flúðasiglingar.

Hafa má samband við Ferðamálastofu í vafamálum.

**Í Vakanum er sérstök áhersla lögð á þekkingu í skyndihjálpi/fyrstu hjálpi.** Starfsmenn og leiðsögumenn þurfa að hafa lokið tilteknum námskeiðum og sækja upprifjunarnámskeið eins og við á. Tegundir námskeiða sem birtast í sértækum gæðaviðmiðum Vakans eru eftirfarandi:

- Fjögurra klst. námskeið t.d. fyrir starfsmenn upplýsingamiðstöðva og safna, leiðsögumenn í léttum gönguferðum o.fl. sbr. t.d. almenn gæðaviðmið nr. 200-3.3.
- Fyrsta hjálp 1 (20 klst.) Þetta er námskeið sem fagmenntaðir leiðsögumenn taka í sínu námi og allir leiðsögumenn ættu að hafa lokið. T.d. kennt á vegum Landsbjargar.
- Vettvangshjálpi í óbyggðum (WFR) Mjög ítarlegt námskeið fyrir þá sem starfa í óbyggðum. Kennt hjá Landsbjörgu o.fl.

Vakin er athygli á því að sá greinarmunur er gerður á Fyrstu hjálparnámskeiði og skyndihjálparnámskeiði að í fyrra tilfellinu er um að ræða námskeið þar sem gert er ráð fyrir því að lengri tími líði þar til aðstoð berst, t.d. utan þéttbýlis. Námskeið í fyrstu hjálpi er u.þ.b. 20 klst. en skyndihjálparnámskeið eru oft styttri.