

Nánar um menntun og þjálfun fyrir starfsfólk á veitinga- og gististöðum

Menntun og þjálfun starfsfólks skiptir verulega miklu máli til að auka fagmennsku og bæta þjónustu. Þegar ferðabjónustufyrirtæki 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 fyrir gistingu og veitinga- og kaffihús er sérstakur kafli um menntun og þjálfun starfsfólks þar sem viðeigandi kröfur um námskeið eru tilgreindar. Til að sýna fram á að viðmið varðandi þetta séu uppfyllt eru tvær leiðir mögulegar:

1. Námskeið hjá utanaðkomandi þriðja aðila

Starfsmenn hafa lokið formlegum námskeiðum hjá utanaðkomandi fræðsluaðila, t.d. Símenntunarmiðstöðvum. Til að viðmið teljist uppfyllt þarf fyrirtæki að senda inn nafnalista/upplýsingar um starfsmenn þar sem eftirfarandi er tilgreint: Viðeigandi menntun, námskeið þjálfun/reynsla sbr. viðmið 100-2.11 (sjá dæmi um slíkan lista á heimasíðu Vakans).

2. Innanhúss námskeið/þjálfun/handleiðsla

Sum fyrirtæki kjósa að halda sín eigin námskeið. Til að viðmið teljist uppfyllt þarf fyrirtæki í umsóknarferli að senda inn nafnalista sbr. ofangreint svo og upplýsingar um menntun og reynslu leiðbeinanda og ásamt lýsingu á námsefni, tímasetningu námskeiðs, mætingu o.s.frv. Í þeim tilfellum þarf úttektaraðili að leggja mat á efnið. Bent er á námskeiðslýsingar Vakans á vefsíðu í þessu sambandi. Þjálfunin getur einnig verið í formi handleiðslu „maður á mann“. Í þeim tilfellum þarf að fá að sjá gátlista eða skriflega lýsingu á hvaða þætti farið er yfir með viðkomandi starfsmanni þegar hann er þjálfaður.

Frávik: Þegar/ef vantar upp á að starfsmenn hafi lokið viðeigandi námskeiði/um, eða fengið innanhússþjálfun/fræðslu þarf að fylgja skrifleg áætlun/staðfesting á námskeiðsskráningu. Hafa má samband við Ferðamálastofu í vafamálum.