



Nýsköpunarmiðstöð
Íslands

Stjórnun og rekstur

Kafli 4 og kafli 7

Á næstu 20 mínútum verður fjallað um áhrif Vakans á stjórnun og rekstur



Vakinn er kominn!!



Stjórnendur og starfsfólk

Lágmarkskröfur

Lágmarkskröfur
snúa meðal
annars að:

Þekkingu og hæfni

Ábyrgð

Samningum

Vinnustaðaskírteinum

Starfsfólk sé vel upplýst

Lágmarkskröfur

Þekking og hæfni

Framkvæmdarstjórinn/eigandinn/
skipstjórinn/ökumaðurinn o.s.frv.
hefur haldbæra þekkingu og
reynslu á þeirri vöru eða
þjónustu sem veitt er.



Lágmarkskröfur

Ábyrgð

Í öllum störfum er hlutverk og ábyrgð vandlega skilgreind, t.d. starfslýsingar og reglur um framkomu



Lágmarkskröfur

Samningar

Skriflegir samningar (t.d. ráðningasamningar eða verktakasamningar) gilda um alla starfsmenn, verktaka og sjálfboðaliða.



Lágmarkskröfur

Vinnustaðaskírteini

Vinnustaðaskírteini er til staðar þar sem við á



Lágmarkskröfur

Starfsfólk sé vel upplýst

Starfsfólk er vel upplýst um starfsemi fyrirtækisins



Hvað er gott?

Þjónusta er veitt af starfsfólki sem hlotið hefur viðeigandi þjálfun

Til staðar er starfsmannabjálfun fyrir nýliða, sem er reglulega uppfærð og í takt við veitta þjónustu

Hvað er betra?

Skýr stefnumörkun er fyrir hendi og helstu vinnuferlar skráðir

Starfsfólk hefur staðgóða þekkingu og reynslu varðandi þá vöru og þjónustu sem er í boði. Gildir um alla starfsmenn, innlenda jafnt sem erlenda

Starfsfólk hvatt til að koma á framfæri hugmyndum sínum um það sem betur má fara í starfsemi fyrirtækisins

Hvað er betra – frh.

Fyrirtækið stuðlar að faglegri framför starfsfólks

Starfsfólk er upplýst um frammistöðu sína með reglubundnum hætti

Þar sem slíkt á við er starfsfólk hvatt til að verða sér úti um viðurkennd starfsréttindi á sínu sviði

Hvað er best

Ýtt er undir samheldni og liðsheild innan fyrirtækisins t.d. með hópefli, starfsmannferðum o.fl.

Starfsfólk í afgangi og sölu er vel þjáfað og hefur vald og getu til að kippa hlutum í lag þegar þörf krefur.

Starfsfólk fær reglulega þjáfun og hæfni þeirra er könnuð a.m.k. einu sinni á ári ef um öryggisatriði er að ræða.

Starfsfólk fær viðurkenningu fyrir vel unnin störf með hrósi, hvatningu eða með öðrum hætti.

Við blasir tryggð starfsfólks, t.d. lág starfsmannavelta

Stjórnun fyrirtækis og heildarárangur



Lágmarkskröfur

Hvað þarf
til að uppfylla
lágmarkskröfur ?

Fylgja lögum og reglum

Afla leyfa

Vinna eftir siðareglum

Hafa fullnægjandi
tryggingar

Lágmarkskröfur

Lög og reglur

Rekstraraðili gerir sér grein fyrir lagalegum skyldum sínum og starfar samkvæmt lögum og reglum um bókhald þjónustu sem veitt er.



Lágmarkskröfur

Leyfi

Allra laga, reglna og leyfa fyrir viðkomandi starfssemi hefur verið aflað, þau uppfyllt og í gildi.



Lágmarkskröfur

Siðareglur

Fyrirtækið starfar samkvæmt
siðareglum VAKANS



Lágmarkskröfur

Tryggingar

Fullnægjandi tryggingar eru í gildi miðað við umfang og eðli rekstrar.



Hvað er gott?

Ef fyrirtækið á einhver óuppgerð mál, þ.e. kvartanir, kærumál eða dómsmál eru þau í réttum farvegi

Rafrænar upplýsingar eru uppfærðar reglulega, t.d. heimasíða og fésbók

Fyrirtækið er virkur þátttakandi í samtökum starfsgreinarinnar/sameiginlegri markaðssetningu

Hvað er betra?

Viðbragðsáætlanir eru til staðar til að tryggja öryggi rekstrarins, t.d. með afritun af tölvugögnum sem geymd eru á öðrum stað og varaafstöð

Rekstraráætlun er til staðar

Helstu áhættuþættir rekstrarins eru skilgreindir og viðbrögð við þeim eru skýr

Markaðsáætlun er til staðar

Hvað er best?

Notkun upplýsingatækni er til fyrirmyndar, t.d. samhæft bókunar- og bókhaldskerfi.

Merki eru um sífellda frampróun í rekstri, t.d. átak til bættrar þjónustu við viðskiptavini, aukin skilvirkni og nýjungar í starfseminni

Fylgst er með frammistöðu birgja og umbótum náð fram ef þurfa þykir, t.d. meðhöndlun matvara og afhendingartími

Hvað er best – frh.

Rekstrar- og markaðsáætlanir eru til reiðu fyrir yfirstandandi fjárhagsár og frammistaða borin saman við áætlanir.

Starfsfólk þekkir stefnu og sýn fyrirtækisins

Frammistöðumælingum er beitt til að fylgjast með einstökum rekstrarþáttum og heildarárangri stefnumótunar, t.d:

Fjárhagsleg frammistaða, t.d. framlegð

EBITA (rekstartekjur mínus skattar, vextir og afskriftir

Innri afkastamælingar, t.d. kostnaður á hvern viðskiptavin, afrakstur á hvern viðskiptavin, endurkomur o.fl.

Hvað er best – frh.

Fyrirtækið hefur fengið viðurkenningu fyrir góðan rekstur og eða framúrskarandi árangur.

Verðlaunahafi á sviði ferðaþjónustu eða viðskipta t.d. Nýsköpunarverðlaun eða fræðsluverðlaun SAF.

Umhverfisverðlaun Ferðamálastofu o.s.frv