



Vakinn gæða- og umhverfisvottun ferðapjónustunnar

Lýsing á umsóknar- og vottunarferli Vakans
ásamt leiðbeiningum um úttektir, framkvæmd vottana o.fl.

3. útgáfa 2022

Útgáfustýring

| Útgáfa | Dagsetning | Næsta endurskoðun | Lýsing á breytingum |
|-------------|-----------------|-------------------|--|
| Lokaskjal | 11. janúar 2019 | 1. október 2019 | |
| Endurskoðun | 1. júní 2020 | 1. maí 2022 | <p>Verklagi breytt; skjalaúttekt og vettvangsúttekt skal fara fram áður en vottunarskírteini er gefið út.</p> <p>Orðinu vettvangsheimsókn breytt í vettvangsúttekt.</p> <p>Umfjöllun um rafrænar úttektir í kafla 3.2.1. bætt við. Viðauka III um sama efni bætt við.</p> <p>Breyting gerð á kafla 8 sem var áður nr. 7 Hlutverk og ábyrgð verkefnastjóra vottunar-/skoðunarstofa tekið.</p> <p>3.2.2 og 3.2.2. Tímaramma vegna frávika bætt inn.</p> <p>Orðalagsbreytingar í k. 4</p> <p>Kafla 11 um breytingaferli á verklagi og viðmiðum bætt við. Orðalag í skjali lagfært.</p> <p>Kaflar og kaflanúmer endurskipulagðir og sumir fengið ný nöfn. Kafli 2 brotinn upp í tvo kafla. Skýringarmynd bls. 5 í eldri útgáfu fjarlægð. Kafli 4 endurskipulagður, málsgrein um eftirlitsúttektir bætt inn sbr. kafli 4.1. Í kafla 6.1 breytt verklag varðandi úttektarskýrslur og tilvísun í ISO staðla.</p> <p>Orðalagsbreyting í kafla 7.1 1. mgr.</p> <p>Tölvupóstur uppfærður í viðauka I, viðauki II tekinn út og viðauki III breytist í viðauka II.</p> |
| Endurskoðun | 1. janúar 2022 | 1. janúar 2025 | <p>Breyting gerð á kafla 9, hlutverk og ábyrgð vottunar-/skoðunarstofa skilgreind nánar. Tímarammi vegna frávika endurskoðaður. Ákvæði um að vottun skuli fylgja kennitölu bætt við.</p> <p>Minniháttar orðalagsbreytingar.</p> <p>Hugtakinu fjarúttekt bætt við.</p> |

Efnisyfirlit

| | |
|---|----|
| Skilgreiningar:..... | 4 |
| 1 Inngangur..... | 5 |
| 1.1 Markmið með vottun..... | 5 |
| 2 Umsóknarferli..... | 5 |
| 3 Úttektar- og vottunarferli..... | 6 |
| 3.1 Skjalaúttekt..... | 6 |
| 3.2 Vettvangsúttekt..... | 6 |
| 3.2.1 Fjarúttekt (rafræn vettvangsúttekt)..... | 6 |
| 3.2.2 Ferðapjónusta önnur en gisting..... | 7 |
| 3.2.3 Gisting..... | 7 |
| 3.3 Niðurstaða úttekta og vottun..... | 8 |
| 4 Viðhaldsúttektir..... | 8 |
| 5 Eftirlitsúttektir..... | 9 |
| 6 Úttektartími og verðtilboð..... | 10 |
| 7 Skírteini og skýrslur..... | 10 |
| 7.1 Skýrslur..... | 10 |
| 8 Samráð og kvartanir..... | 10 |
| 8.1 Meðferð kvartana..... | 11 |
| 9 Hlutverk og ábyrgð..... | 11 |
| 10 Hæfnikröfur til úttektaraðila..... | 12 |
| 11 Endurskoðunarferli..... | 12 |
| 11.1 Lýsing á umsóknar og vottunarferli Vakans..... | 12 |
| 11.2 Gæða- og umhverfisviðmið Vakans..... | 12 |
| 12 Viðauki I – Tölvupóstur sem umsækjendur fá frá FMS eftir umsókn..... | 13 |
| 13 Viðauki II - Umfjöllun um menntun og þjálfun..... | 13 |
| 13.1 Ferðapjónusta önnur en gisting..... | 13 |
| 13.1.1 Námskeið hjá utanaðkomandi þriðja aðila..... | 14 |
| 13.1.2 Innanhúss námskeið/þjálfun/handleiðsla..... | 14 |
| 13.1.3 Frávik..... | 14 |
| 13.1.4 Skyndihjálparnámskeið..... | 14 |
| 13.2 Gisting..... | 15 |
| 13.2.1 Námskeið hjá utanaðkomandi þriðja aðila..... | 15 |

| | |
|--|----|
| 13.2.2 Innanhúss námskeið/þjálfun/handleiðsla..... | 15 |
| 13.2.3 Frávik..... | 15 |
| 14 Viðauki III – Fjarúttektir (rafrænar vettvangsúttektir) | 15 |

Skilgreiningar:

- Vottunar-/skoðunarstofa: Fyrirtæki sem framkvæmir vottanir samkvæmt gæða- og umhverfisviðmiðum Vakans.
- Úttektaraðili: Einstaklingur sem framkvæmir úttektir í nafni tiltekinnar vottunar-/skoðunarstofu.
- Úttekt: Skjala- og/eða vettvangsúttekt.
- Viðhaldsúttekt: Skjala- og/eða vettvangsúttekt á öðru og þriðja ári samnings.
- Úttektarferli: Tímabilið á meðan verið er að vinna að vottun, þ.e. tíminn frá því umsókn er send inn þar til fyrirtæki fær vottunarskírteini.
- Fjarúttekt: Úttekt sem er gerð með rafrænum hætti á vettvangi í gegnum myndsímtal til að skoða aðstöðu, aðbúnað o.fl.

1 Inngangur

Tilgangur þessa skjals er að tryggja samræmi við vottun samkvæmt gæða- og umhverfisviðmiðum Vakans og skilgreina það verklag sem vottunar-/skoðunarstofa skal fylgja. Skjalið er fylgiskjal við samning sem Ferðamálastofa gerir við vottunar-/skoðunarstofu. Það lýsir m. a. hlutverki samningsaðila, umsóknar- og vottunarferli og þjónustu vottunar-/skoðunarstofu. Skjalið er endurskoðað reglulega og útgáfustýrt til að tryggja að unnið sé samkvæmt gildandi verklagi.

Auk þessa skjals er til staðar tilmælaskrá þar sem tilkynningum, upplýsingum og breytingum, sem gera þarf án tafar, er komið á framfæri af hálfu Ferðamálastofu við vottunar-/skoðunarstofur. Tilmælin geta t.d. varðað túlkun viðmiða, afgreiðslu álitamála, niðurstöður úrskurðarnefndar o.fl.

Vottunarferli og aðgerðir skulu vera í samræmi við kröfur ÍST EN ISO 17021-1:2015, ÍST EN ISO 17020:2012 eða ÍST EN ISO 17065-2012 og úttektir í samræmi við leiðbeiningar ÍST EN ISO 19011-2018.

Ferðamálastofa á og rekur Vakann.

Innihald þessa skjals skal endurskoðað eigi síðar en 1. janúar 2025.

1.1 Markmið með vottun

Markmiðið með vottun er að efla gæði, öryggi og umhverfisvitund og hvetja til stöðugra umbóta, samfélagslegrar ábyrgðar og sjálfbærni í starfsemi ferðaþjónustufyrirtækja á Íslandi.

Vottun staðfestir m.a. eftirfarandi:

- Að fyrirtækið uppfylli viðeigandi lög og reglur.
- Að faglega sé staðið að undirbúningi og framkvæmd þjónustu.
- Að skrifleg gögn og verklagsreglur séu til staðar í samræmi við kröfur Vakans, viðeigandi fyrir þjónustu sem í boði er og sem stuðla að stöðugum umbótum.
- Að starfsmenn og verktakar sem starfa fyrir fyrirtækið uppfylli viðmið Vakans um menntun og þjálfun og hafi þar með nauðsynlega þekkingu og hæfni til að veita þá þjónustu sem í boði er.

2 Umsóknarferli

1. Aðilar sem óska eftir vottun skv. viðmiðum Vakans sækja um hjá Ferðamálastofu.
2. Eftir að umsækjandi hefur sent inn umsókn til Ferðamálastofu fær hann staðlaðan tölvupóst (sjá viðauka I).

3. Umsækjandi velur sér vottunar-/skoðunarstofu.
4. Umsækjandi og vottunar-/skoðunarstofa gera samning sín á milli sem tekur mið af þriggja ára vottunartímabili en er uppsegjanlegur samkvæmt skilmálum vottunar-/skoðunarstofu. Á því tímabili skal vottunar-/skoðunarstofa sinna reglubundnu eftirliti með árlegum viðhaldsúttektum.

3 Úttektar- og vottunarferli

Úttektir eru tvískiptar, annars vegar skjalaúttekt og hins vegar vettvangsúttekt.

3.1 Skjalaúttekt

Vottunar-/skoðunarstofa skal halda úti veflausn til gagnaskila þar sem umsækjendur senda inn gögn (skjöl og myndir) m.a. skv. stjórnumerktum kröfum almennra gæðaviðmiða, nr. 100 og nr. 200 og umhverfisviðmiða nr. 300. Kröfur sem ekki eru stjórnumerktar fela í sér annars konar skoðun af hálfu úttektaraðila, t.d. skoðun á vefsíðu fyrirtækis.

Öll gögn þurfa að vera tiltæk áður en skjalaúttekt hefst. Gögnin eru yfirfarin og metin af úttektaraðila. Ef gögn eru ófullnægjandi eða þau sýna ekki fram á að kröfur séu uppfylltar skal úttektaraðili gera athugasemdir og óska eftir viðbótargögnum og/eða úrbótum.

Sérstaklega skal skoða öryggisáætlanir og menntun og þjálfun starfsfólks/leiðsögumanna með tilliti til viðmiða sem sett eru fram í sértækum gæðaviðmiðum og gæðaviðmiðum fyrir hvern gistiflokk (gátlistar).

Ef sótt er um silfur eða gull merki í umhverfisluta þarf að senda inn sérstök gögn og myndir fyrir það.

Ábyrgð varðandi upplýsingagjöf er hjá umsækjendum. Vottunar-/skoðunarstofa gengur út frá því að allar upplýsingar sem umsækjendur veita séu réttar og sannar.

3.2 Vettvangsúttekt

Þegar fyrirtækið hefur uppfyllt kröfur vegna skjalaúttektar, þ.e. skilað inn öllum viðeigandi gögnum og þau fullnægjandi, er í kjölfarið framkvæmd vettvangsúttekt á starfsstöð fyrirtækisins. Vettvangsúttekt skal að öllu jöfnu eiga sér stað innan tveggja mánaða frá því að öll gögn hafa verið yfirfarin og staðfest af vottunar-/skoðunarstofu. Tímalengd vettvangsúttekta er mjög breytileg og fer eftir stærð og umfangi starfseminnar.

3.2.1 Fjarúttekt (rafræn vettvangsúttekt)

Vottunar-/skoðunarstofur geta í ákveðnum tilfellum nýtt sér þann möguleika að framkvæma vettvangsúttekt með rafrænum hætti sbr. ÍST EN ISO 19011:2018 Annex A.1 (virtual audits) bls. 35 og IAF ID 12:2015 Principles on Remote Assessment.

Pennan möguleika má nýta ef fyrirtækið er með starfsstöð/-var sína/-r staðsetta/-r fjarri starfsstöð úttektarfyrirtækis og ef þær kröfur Vakans sem fyrirtækið þarf að uppfylla má með góðu móti sannreyna með fjarfundabúnaði eða annarri rafrænni lausn.

Þetta á þó ekki við um vettvangsúttekt á fimm stjörnu hótélum sem skal alltaf framkvæma á staðnum.

Nánari leiðbeiningar varðandi fjarúttektir eru í viðauka III.

3.2.2 Ferðaþjónusta önnur en gisting

Í vettvangsúttekt er sannreynt að unnið sé í samræmi við útgefið skriflegt verklag og það staðfest sem fram kemur í útfylltum gæðaviðmiðum og fylgigögnum sem send hafa verið inn. Ennfremur skal skoða aðstöðu, úrgangsflokkun o.fl. ásamt því að ræða við starfsfólk. Á staðnum, eða eftir á, skal staðfesta menntun og þjálfun viðkomandi starfsfólks / leiðsögumanna, þekkingu á öryggisáætlunum o.fl. Má gera með úrtaki.

Þegar um frávík er að ræða í vettvangsúttekt skal almennt miða við að fyrirtæki hafi einn mánuð til að gera úrbætur vegna meiriháttar frávika og allt að 12 mánuði til að gera úrbætur vegna minni háttar frávika og ábendinga. Ekki skal veita vottun ef um opin meiri háttar frávík er að ræða.

3.2.3 Gisting

Í vettvangsúttekt er sannreynt að unnið sé í samræmi við útgefið skriflegt verklag og staðfest það sem fram kemur í útfylltum gæðaviðmiðum og fylgigögnum sem send hafa verið inn. Ennfremur þarf að skoða aðstöðu og aðbúnað, innan- og utandyra, úrgangsflokkun o.fl. ásamt því að ræða við starfsfólk. Á staðnum, eða eftir á, skal staðfesta menntun og þjálfun viðkomandi starfsfólks/leiðsögumanna, þekkingu á öryggisáætlunum o.fl. Má gera með úrtaki. Fara þarf yfir þjónustupætti og staðfesta að lágmarksviðmið (sbr. útfylltan gátlista) séu uppfyllt.

Annað verklag gildir fyrir þriggja, fjögurra og fimm stjörnu hótél. Auk valinna atriða úr almennum gæðaviðmiðum, sbr. ofangreint, þarf að fara yfir öll gæðaviðmiðin fyrir þriggja til fimm stjörnu hótél á vettvangi. Við frumúttekt á hóteli sem óskar eftir fimm stjörnu flokkun skal fulltrúi Vakans frá Ferðamálastofu framkvæma eftirlitsúttekt sbr. kafli 5.

Þegar um frávík er að ræða í vettvangsúttekt skal almennt miða við að fyrirtæki hafi einn mánuð til að gera úrbætur vegna meiriháttar frávika og allt að 12 mánuði til að gera úrbætur vegna minni háttar frávika og ábendinga. Ekki skal veita vottun ef um opin meiri háttar frávík er að ræða.

3.3 Niðurstaða úttekta og vottun

Ef umsækjandi uppfyllir viðeigandi gæða- og umhverfisviðmið, að undangenginni skjala- og vettvangsúttekt, gefur vottunar-/skoðunarstofa út staðlað vottunarskírteini. Vottun skal fylgja kennitölu. Senda þarf Ferðamálastofu afrit af vottunarskírteini.

Ferðamálastofa bætir nafni fyrirtækis á lista yfir vottuð fyrirtæki á vefsíðu Vakans. Ennfremur fær viðkomandi fyrirtæki númeruð rafræn vottunarkerki frá Ferðamálastofu. Ferðamálastofa birtir fréttir af nýjum fyrirtækjum á vefsíðu og samfélagsmiðlum Vakans og Ferðamálastofu í samráði við vottunarhafa og vottunar-/skoðunarstofu sé þess óskað.

Sé vottun hafnað af einhverjum ástæðum skal tilkynna það til Ferðamálastofu ásamt því að tilgreina hverjar ástæður höfnunar eru.

4 Viðhaldsúttektir

Viðhaldsúttekt á ári tvö er undirbúin eða óundirbúin heimsókn eða að kallað er eftir upplýsingum og skjalaúttekt á völdum gögnum framkvæmd. Ef um fjarúttekt var að ræða á ári eitt skal hún fara fram á staðnum á ári tvö. Mikilvægt er að úttektaraðili fái sendar uppfærðar upplýsingar um menntun og þjálfun starfsfólks, m.a. leiðsögumanna, og/eða staðfesti í heimsókn. Ef starfsemi fyrirtækisins hefur breyst eða atvik (óhöpp/slys) átt sér stað þarf að kanna hvort öryggisáætlanir hafi verið uppfærðar.

Á ári þrjú er tekið mið af því hvernig viðhaldsúttekt var framkvæmd á ári tvö. Vettvangsúttekt (á staðnum eða fjarúttekt) eða kallað eftir gögnum. Dæmi: Ef vettvangsúttekt fór fram á ári tvö er nægjanlegt að kalla eftir gögnum og upplýsingum á ári þrjú en ef kallað var eftir gögnum og upplýsingum á ári tvö skal vettvangsúttekt fara fram á ári þrjú.

Áhersla skal lögð á úrbætur vegna frávika sem mögulega voru til staðar í fyrri úttekt. Ennfremur þarf að fara sérstaklega yfir eftirfarandi:

1. Eru kröfur um menntun og þjálfun starfsfólks/leiðsögumanna uppfylltar?
2. Hafa öryggisáætlanir verið endurskoðaðar?
3. Er ábyrgðartrygging vegna ferðaþjónustu í gildi (ef við á)?
4. Hefur gæðahandbók verið uppfærð t.d. með tilliti til frávika sem upp hafa komið?
5. Hefur starfseminni verið breytt (t.d. nýjar tegundir ferða eða þjónustu)?
6. Hafa orðið til ný störf eða ráðnir inn nýir starfsmenn?
7. Eru leyfismál í lagi?
8. Er grænt bókhald fullnægjandi (f. silfur- og gullmerki í umhverfishluta)?
9. Er kolefnisbókhald fullnægjandi (f. gullmerki í umhverfishluta)?
10. Hefur aðgerðaáætlun í umhverfismálum verið uppfærð?

Vegna frávika í viðhaldsúttekt skal sú regla gilda að vottuð fyrirtæki skulu fá einn mánuð til að gera úrbætur vegna meiri háttar frávika og þrjá mánuði til að gera úrbætur vegna minni háttar frávika. Eftirfylgniúttekt skal framkvæmd ef veruleg frávik koma fram í viðhaldsúttektum.

Endurvottun er framkvæmd eftir þriggja ára ferli.

Ef umsækjandi uppfyllir ekki skilyrði vottunar á tímabilinu og bregst ekki við athugasemdum, vegna ófullnægjandi gagna og/eða óuppfylltra viðmiða, t.d. með því að senda inn úrbótaáætlun innan mánaðar, skal vottunar-/skoðunarstofa afturkalla vottunarskírteini samkvæmt verklagi sínu og tilkynna það til Ferðamálastofu.

| Ár 1 Vottun | | Ár 2 Viðhaldsúttekt | Ár 3 Viðhaldsúttekt | Ár 4 Endurvottun |
|--------------------------|--|---|---|---|
| Prep 1: Skjalaúttekt. | Prep 2: Vettvangsúttekt. Útgáfa vottunar- skírteinis. | Vettvangsúttekt eða skjalaúttekt. | Vettvangsúttekt eða skjalaúttekt. | Vottunarhringur hefst að nýju. Endurnýjun vottunarskírteinis |

5 Eftirlitsúttektir

Ferðamálastofa getur óskað eftir því að fulltrúi hennar sé viðstaddur vettvangsúttektir í hlutverki eftirlitsaðila um framkvæmd úttektar af hálfu vottunar-/skoðunarstofu, og kallast slíkt eftirlitsúttekt. Skal vottunar-/skoðunarstofa verða við því. Fulltrúi Ferðamálastofu í eftirlitsúttekt getur kallað eftir öllum viðeigandi gögnum og skal skoðunar-/vottunarstofa verða við því.

Ávallt er um eftirlitsúttekt að ræða þegar vottunar-/skoðunarstofa framkvæmir frumvettvangsúttekt vegna umsóknar um vottun fyrir fimm stjörnu hótél. Vottunar-/skoðunarstofa tilkynnir Ferðamálastofu um áætlaða vettvangsúttekt. Aðilar skulu vinna að því að sammælast um tímasetningu. Umsækjanda skal gert ljóst þetta fyrirkomulag tímanlega fyrir vettvangsúttekt.

Ef Ferðamálastofa hefur athugasemdir við framkvæmd úttektar er þeim komið á framfæri við úttektaraðila í einrúmi við fyrsta tækifæri á meðan á vettvangsúttekt stendur. Þær athugasemdir eru teknar saman og sendar vottunar-/skoðunarstofu innan fimm virkra daga eftir úttekt. Ef hótél uppfyllir allar þær kröfur sem eru gerðar til fimm stjörnu flokkunar og engar meiriháttar athugasemdir af hálfu Ferðamálastofu eru gerðar við framkvæmd úttektar er vottunarskírteini gefið út og niðurstöðuskýrsla send til fyrirtækis.

6 Úttektartími og verðtilboð

Tímalengd úttekta, þ.e. skjalaúttekt og vettvangsúttekt, ræðst af umfangi starfseminnar, t.d. fjölda starfsmanna (þ.m.t. verktaka) og starfsstöðva. Fjölbreytt þjónusta kallar auk þess á mörg mismunandi viðmið sem þarf að uppfylla.

Vottunar-/skoðunarstofa gerir hverju fyrirtæki, sem óskar eftir þjónustu þess, tilboð þar sem t.d. er tekið mið af fjölda starfsmanna, starfsstöðva, umfangi og þjónustuframboði.

7 Skírteini og skýrslur

Vottunar-/skoðunarstofa sér um útgáfu vottunarskírteina til þeirra fyrirtækja sem hún vottar. Skírteinin skulu vera á stöðluðu formi frá Ferðamálastofu. Senda þarf afrit af vottunarskírteini til Ferðamálastofu við útgáfu.

7.1 Skýrslur

Úttektarskýrslur eru sendar til fyrirtækis skv. reglum vottunar- og skoðunarstofu. Ferðamálastofa áskilur sér rétt til þess að kalla eftir öllum úttektargögnum, þar með talið úttektarskýrslum. Við úrvinnslu úttekta fyrir þriggja, fjögurra og fimm stjörnu hótél fær vottunar-/skoðunarstofa aðgang að kerfi Ferðamálastofu. Vottunar-/skoðunarstofu er þó heimilt að nota eigið kerfi sé það sambærilegt eða betra en kerfi Ferðamálastofu.

Vanda skal skýrslugerð sbr. ÍST EN ISO 19011:2018, kafli 6.5 (og ÍST EN ISO 17021-1:2015, kafli 9.4.8.2 þar sem við á).

Ef samningi milli vottunar-/skoðunarstofu og Ferðamálastofu er sagt upp af öðrum hvorum aðila eða honum rift skulu allar niðurstöðuskýrslur afhentar Ferðamálastofu.

8 Samráð og kvartanir

Samráðsfundir vottunar-/skoðunarstofu og Ferðamálastofu skulu alla jafna vera haldnir tvisvar á ári, í mars og september þar sem meðal annars má ræða samskipti, framkvæmd og og niðurstöður úttekta, atriði varðandi endurskoðun viðmiða, frávik og fleira sem upp hefur komið.

Vottunar-/skoðunarstofa sendir Ferðamálastofu tvisvar á ári yfirlit um nýja samninga í mars og september í tengslum við samráðsfundi. Ferðamálastofu er ennfremur heimilt að kalla eftir þessum upplýsingum eins og þörf krefur.

Vottunar-/skoðunarstofa sendir Ferðamálastofu, ef breytingar hafa orðið, nafnalista úttektaraðila Vakans þar sem fram kemur menntun, reynsla og þjálfun sem þeir hafa hlotið.

Á Ferðamálastofu er starfandi úrskurðarnefnd sem fjallar um einstök mál og tekur afstöðu til frávika sem upp kunna að koma. Vottunar-/skoðunarstofa skal leita til úrskurðarnefndar í vafatilfellum og í einstaka frávikum, ef umsóknarfyrirtæki andmælir niðurstöðu úttektar og vegna annarra mála sem upp kunna að koma. Er þetta gert m.a. í þeim tilgangi að tryggja sem allra best samræmi á milli vottunar-/skoðunarstofa.

8.1 Meðferð kvartana

Berist Ferðamálastofu kvörtun frá þriðja aðila vegna vottaðs fyrirtækis áframsendir Ferðamálastofa erindið til viðkomandi vottunar-/skoðunarstofu sem ber ábyrgð á að rannsaka málið; leita skýringa, fylgjast með úrlausn og niðurstöðu mála. Upplýsa skal Ferðamálastofu um lyktir máls.

Berist Ferðamálastofu kvörtun frá þriðja aðila vegna framkvæmdar vottunar-/skoðunarstofu á úttektum og/eða úttektarferli leitar Ferðamálastofa skýringa hjá viðkomandi vottunar-/skoðunarstofu.

9 Hlutverk og ábyrgð

Hlutverk og ábyrgð vottunar-/skoðunarstofu er m. a. eftirfarandi:

- Svара fyrirspurnum og gera ferðaþjónustufyrirtækjum verðtilboð vegna úttekta og vottana.
- Leggja mat á starfsemi fyrirtækja sem sækjast eftir vottun með tilliti til þess hvaða gæðaviðmið eiga við.
- Staðfesta að starfsemi umsækjanda og vottaðra fyrirtækja sé í samræmi við kröfur Vakans.
- Senda afrit af vottunarskírteini til Ferðamálastofu.
- Senda Ferðamálastofu upplýsingar og yfirlit um úttektir og vottanir a.m.k. tvisvar á ári.
- Bera ábyrgð á vottunum sem gefnar eru út í nafni skoðunar-/vottunarstofu.

Hlutverk og ábyrgð verkefnastjóra Ferðamálastofu er m.a. eftirfarandi:

- Bera ábyrgð á verkefninu í heild sinni.
- Taka á móti umsóknum og leiðbeina um umsóknarferli.
- Hafa eftirlit með vottunar-/skoðunarstofum vegna vottunar samkvæmt viðmiðum Vakans.
- Fara í eftirlitsúttektir.
- Bera ábyrgð á endurskoðun viðmiða og hjálpargagna.
- Fjalla um og taka afstöðu til breytingartillagna sem kunna að berast frá vottunarstofu/skoðunarstofu, t.d. varðandi verklag.

- Sitja í úrskurðarnefnd Ferðamálastofu sem m.a. tekur afstöðu til frávika og andmæla í vottunarferli.
- Senda nýjum þátttakendum rafræn merki ef óskað er ásamt því að uppfæra lista yfir vottuð fyrirtæki á vefsíðu Vakans.
- Sjá um markaðs- og kynningarmál og uppfærslu á vefsíðu Vakans ásamt því að miðla fréttum.

10 Hæfnikröfur til úttektaraðila

- Úttektaraðilar þurfa að kynna sér vandlega öll gæða-, öryggis og umhverfisviðmið og annað efni Vakans og hafa þekkingu á ferðaþjónustu.
- Úttektaraðilar skulu hafa setið ítarlega kynningu um Vakann (þrjár til fimm klst.).
- Úttektaraðilar skulu hafa fengið þjálfun í framkvæmd úttekta og/eða hafa reynslu á því sviði.
- Úttektaraðilar skulu hafa þekkingu á öryggisáætlunum og geta lagt mat á innihald þeirra með tilliti til starfsemi ferðaþjónustufyrirtækja.
- Ferðamálastofa leggur áherslu á að úttektaraðilar sem framkvæma úttektir í nafni Vakans hafi hæfni í mannlegum samskiptum, séu jákvæðir, hvetjandi, kurteisir og snyrtilegir, sbr. ÍST EN ISO 19011: 2018

11 Endurskoðunarferli

Öll viðmið og önnur gögn sem tengjast vottun eru endurskoðuð reglulega og ber Ferðamálastofa ábyrgð á því.

11.1 Lýsing á umsóknar og vottunarferli Vakans

Skjalið *Lýsing á umsóknar og vottunarferli Vakans ásamt leiðbeiningum um úttektir, framkvæmd vottana o.fl.* er útgáfustýrt, þ.e. nýjar útgáfur hafa dagsetningu og útgáfunúmer og miðar gildistími við það. Fjórum til sex mánuðum áður en gildistími skjalsins rennur út býðst vottunar-/skoðunarstofum að skila inn til Ferðamálastofu athugasemdum og ábendingum vegna nýrrar útgáfu skjalsins. Ferðamálastofa vinnur úr athugasemdum sem kunna að hafa borist og sendir lokaútgáfu til vottunar- og skoðunarstofa.

11.2 Gæða- og umhverfisviðmið Vakans

Öll gæða- og umhverfisviðmið Vakans eru með tilgreindum gildistíma og skulu endurskoðuð tímanlega. Ferlið skal vera eftirfarandi:

1. Ferðamálastofa safnar saman ábendingum og athugasemdum vegna viðmiðanna og vinnur tillögu að nýrri útgáfu.
2. Þann 1. júní á síðasta árinu sem viðmið eru í gildi skal ný útgáfa vera tilbúin til umsagnar.
3. Kallað er eftir ábendingum frá vottunar-/skoðunarstofum og öðrum sérfræðingum og hagsmunaaðilum sem Ferðamálastofa telur góða álitsgjafa.
4. Ennfremur er send út tilkynning/frétt frá Ferðamálastofu þar sem kallað er eftir ábendingum. Skulu þessir aðilar hafa 2-3 vikur til að senda inn ábendingar.
5. Fyrsti nóvember skal vera lokafrestur til að skila inn ábendingum sem Ferðamálastofa vinnur úr og birtir ný viðmið á vefsíðu Vakans um áramót.
6. Hafi orðið verulegar breytingar á kröfum í viðmiðum er fyrirtækjum gefinn aðlögunartími (að hámarki eitt ár) til að uppfylla breyttar kröfur.

12 Viðauki I – Tölvupóstur sem umsækjendur fá frá FMS eftir umsókn

Við þökkum kærlega fyrir umsókn í Vakann, gæða-, og umhverfisvottun ferðapjónustunnar. Þátttaka fyrirtækis þíns eflir enn frekar gæði, öryggi og fagmennsku og stuðlar að sjálfbærri ferðapjónustu á Íslandi

Mikilvægt er að kynna sér vandlega gæða- og umhverfisviðmið sem eiga við starfsemina í þínu fyrirtæki. Öll viðmiðin má finna á vefsíðu Vakans. Þar má einnig finna margvísleg hjálpargögn sem við hvetjum þig til að skoða og nýta í undirbúningi fyrir úttekt.

Allar upplýsingar um umsóknar- og úttektarferli má finna á vefsíðu Vakans.

Ef þú hefur spurningar eða þörf fyrir aðstoð eða handleiðslu í umsóknarferlinu þá er velkomið að hafa samband við okkur hjá Vakanum á Ferðamálastofu í síma 535 5500 eða með því að senda póst á netfangið vakinn@vakinn.is

13 Viðauki II - Umfjöllun um menntun og þjálfun

13.1 Ferðapjónusta önnur en gisting

Í öllum sértækum gæðaviðmiðum er 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 viðmiðin séu uppfyllt eru tvær leiðir mögulegar:

13.1.1 Námskeið hjá utanaðkomandi þriðja aðila

Starfsmenn/leiðsögumenn hafa lokið formlegum námskeiðum á vegum AIMG (Félag fjallaleiðsögumanna á Íslandi), námskeiðum hjá Landsbjörgu eða hjá öðrum viðurkenndum fræðsluaðila.

Til að viðmið teljist uppfyllt þarf fyrirtæki að senda inn nafnalista með greinagóðum upplýsingum um starfsmenn sína og verktaka þar sem eftirfarandi er tilgreint: Menntun, námskeið og þjálfun/reynsla. sbr. almenn gæðaviðmið 200-2.10, (sjá dæmi um slíkan lista á vefsíðu Vakans). Í einhverjum tilfellum senda fyrirtæki einnig skírteini eða aðrar staðfestingar inn.

Úttektaraðili skoðar vefsíðu fyrirtækis og hvaða þjónustu/ferðir er um að ræða og ber það saman við nafnalista með upplýsingum um menntun og þjálfun.

13.1.2 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 þarf úttektaraðili að leggja mat á efnið.

13.1.3 Frávik

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

Skýrt er að leiðsögumenn í áhættumeiri afþreyingu þurfa að uppfylla **allar** viðeigandi menntunar og þjálfunarkröfur.

Senda skal frávik til úrskurðarnefndar Ferðamálastofu.

13.1.4 Skyndihjálparnámskeið

Sérstök áhersla er lögð á skyndihjálparþekkingu, að starfsmenn og leiðsögumenn hafi lokið tilteknum námskeiðum og sækji upprifjunarnámskeið eins og við á. Tegundir skyndihjálparnámskeiða sem birtast í sértækum gæðaviðmiðum eru eftirfarandi:

- **Fjögurra klst. námskeið** t.d. fyrir starfsmenn upplýsingamiðstöðva, safna o.fl. Allir leiðsögumenn í léttum gönguferðum en annars almennt einn starfsmaður á hverri vakt sbr. t.d. almenn gæðaviðmið nr. 200-3.5.
- **Fyrsta hjálp 1 (20 klst.)** Þetta er námskeið sem fagmenntaðir leiðsögumenn taka í sínu námi og allir leiðsögumenn ættu að hafa lokið.
- **Vettvangshjálp í óbyggðum (WFR)** Námskeið fyrir þá sem starfa í óbyggðum.

Vakin er athygli á því að sá greinarmunur er gerður á Fyrstu hjálparnámskeiði og skyndihjálparnámskeiði að í fyrra tilfallinu 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 hjálp er u.þ.b. 20 klst. en skyndihjálparnámskeið eru oft styttri.

13.2 Gisting

Til að sýna fram á að viðmiðin séu uppfyllt eru tvær leiðir mögulegar:

13.2.1 Námskeið hjá utanaðkomandi þriðja aðila

Starfsmenn hafa lokið formlegum námskeiðum hjá utanaðkomandi fræðsluaðila.

Til að viðmið teljist uppfyllt þarf fyrirtæki að senda inn nafnalista/upplýsingar um starfsmenn sína þar sem tilgreint er eftirfarandi: Menntun, námskeið og þjálfun/reynslu. sbr. viðmið 100-2.11, (sjá dæmi um slíkan lista á vefsíðu Vakans).

13.2.2 Innanhúss námskeið/þjálfun/handleiðsla

Sum fyrirtæki kjósa að halda sín eigin námskeið. Til að viðmið teljist uppfyllt þarf fyrirtæki að senda inn upplýsingar um menntun og reynslu þess sem sér um kennsluna ásamt lýsingu á námsefni, tímasetningu námskeiðs, mætingu o.s.frv. Í þessum 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 hvað farið er yfir með viðkomandi starfsmanni þegar hann er þjálfaður.

13.2.3 Frávik

Þegar/ef vantar upp á að starfsmenn hafi lokið viðeigandi námskeiði/um, eða fengið innanhússþjálfun/fræðslu þarf að fylgja skrifleg áætlun og staðfesting á námskeiðsskráningu. Senda skal frávik til úrskurðarnefndar Ferðamálastofu.

14 Viðauki III – Fjarúttektir (rafrænar vettvangsúttektir)

Ef framkvæma á fjarúttekt á þriggja ára vottunartímabili sbr. 3.2.1 skal eftirfarandi haft í huga:

1. Tryggja að nægjanlega gott net-/símasamband sé fyrir hendi á staðnum þannig að þessi leið sé fær t.d. í gegnum Skype, Facetime, Whatsapp o.fl.
2. Undirbúa úttektina mjög vel fyrirfram og ákveða hvaða almenn gæðaviðmið, sértæk gæðaviðmið og umhverfisviðmið þarf að skoða sérstaklega með þessum rafræna hætti.
3. Undirbúa og upplýsa viðmælanda fyrirfram um fyrirkomulagið, t.d. til að tryggja að hægt sé að fara um húsnæði og aðstöðu og sýna það í gegnum myndavél, lpad, síma eða þess háttar.

Fjarúttekt er gott að skipta upp í lotur. Í úttektarskýrslu skal gera grein fyrir því af hverju fjarúttekt var valin og lýsa framkvæmdinni. Fram þarf að koma við hvaða stjórnanda og starfsmenn var rætt.

Ferðapjónusta önnur en gisting:

Á þriggja ára vottunartímabili skal, að lágmarki einu sinni, framkvæma vettvangsúttekt á staðnum, eigi síðar en á öðru ári.

Allir gistiflokkar nema þriggja til fimm stjörnu hótél:

Á þriggja ára vottunartímabili skal, að lágmarki einu sinni, framkvæma vettvangsúttekt á staðnum eigi síðar en á öðru ári.

Þriggja og fjögurra stjörnu hótél:

Á þriggja ára vottunartímabili skulu framkvæmdar tvær vettvangsúttektir. Meginreglan er sú að þær séu framkvæmdar á staðnum en heimilt er að framkvæma seinni vettvangsheimsókn (á ári þrjú) með rafrænum hætti sé hótelið fjarri starfsstöð úttektarfyrirtækis.

Fimm stjörnu hótél

Ekki er heimilt að framkvæma fjarúttektir hjá fimm stjörnu hótélum.