GÆÐAHANDBÓK 2025

Ferðafélag Íslands

Gæðahandbók FÍ 2025

Útgefandi: Ferðafélag Íslands
Texti: Páll Guðmundsson og Arnþór Þórðarson, skrifstofa FÍ
Ritstjóri: Páll Guðmundsson
Útlit: Björg Hönnunarstofa, www.bjorgvilhjalms.is
Ljósmyndir: myndabanki FÍ
Letur í meginmáli: Frutiger 45 Light. 8,5 / 11 pt

Rit þetta má ekki afrita með neinum hætti, svo sem með ljósritun, prentun, hljóðritun eða á annan sambærilegan hátt, þar með talið á tölvutæku formi, án skriflegs leyfis höfunda og útgefanda.

Öll réttindi áskilin
© 2025 Ferðafélag Íslands

GÆÐAHANDBÓK 2025

Ferðafélag Íslands

EFNISYFIRLIT

Frumkvöðlar með hugsjónir og framtíðarsýn 6

Inngangur 8
Markmið með gæðakerfinu 8
Umfang 8
Endurskoðun 8

Gæðakerfi FÍ vöktun þess og rýni 9
Vakinn siðareglur 9

Almennt um Ferðafélag Íslands 12
Um FÍ 12
Deildir og félög 12
Útgáfa 12
Stofnun Ferðafélags Íslands 12
Ávarp til almennings 12
Stofnfundurinn 12
Lykilorð 13
Hlutverk, markmið og sýn FÍ 13
Framtíðarsýn 13

SWOT greining 13
Styrkleikar 13
Veikleikar 13
Ógnirnar 13
Tækifæri 13
Markmið 13

Markmið félagsins og lög 16
Lög Ferðafélags Íslands 16
Markmið FÍ 17
Ferðaáætlun 17
Ferðaskálar 17
Útgáfustarf og upplýsingagjöf 17
Félagslíf 17

Starfsmannastefna 18
Markmið 18
Starfsandi 18
Ráðningar 18
Nýir starfsmenn 18
Starfsþróun og þjálfun 18
Upplýsingamiðlun og boðleiðir 18
Stjórnun 18
Starfsaðstaða, umhverfi 18
Félagslíf 18
Jafnrétti 18
Einelti og kynferðisleg áreitni 18
Sveigjanleiki 18
Snyrtimennska 19
Trúnaður og siðareglur 19
Starfslok 19
Endurskoðun starfsmannastefnu 19
Móttaka nýrra starfsmanna 19

Umhverfisstefna 19

Aðgerðaáætlun um sjálfbæra ferðaþjónustu 20

Áætlunin um öryggi og heilbrigði 20
Samantekt á niðurstöðum áhættumats 20
Innra starf 20
Öryggi og vinnuvernd fararstjóra 20
Öryggi og vinnuvernd skálavarða 20
Eftirfylgni 20
Fræðslumolar 21
Einelti 21
Líkamlegt álag 21
Stóll 21
Borð 21
Lyklaborð og mús 21
Skjár 22
Einhæf vinna 22
Kyrrseta 22
Inniloft 22
Lýsing 22
Hávaði 22

Endurnýjun og viðhald öryggisbúnaðar 22

Starfsmannaviðtöl 23
Dæmi um undirbúningsblað fyrir starfsfólk 26

Starfslýsingar 27
Starfslýsing skálavarða 2 7
Ferðafulltrúi 28
Kynningarfulltrúi / markaðsmál 29
Umsjónarmaður skála 32

Ferðaþjónusta 33
Skilmálar og reglur 33
Þjálfun og reynsla fararstjóra 34
Starfsreglur fararstjóra 34
Skyndihjálpartaska 34

Umhverfisvitund 35

Gistiþjónusta 35

Viðbragðsáætlun FÍ á skálasvæðum 35

Viðbragðsteymi 40
Hlutverk viðbragðsteymis 40
og samskipti við fjölmiðla 40
Áhættumat ferða 41
Hvenær snúa skal við 41
Skilgreiningar 42
Mat áhættu - skilgreiningar 42
Léttar gönguferðir í þéttbýli og á láglendi 43
Áhættumat 43
Aðgerðaráætlun 43
Gönguferðir við vetraraðstæður 44
Gönguferðir við sumaraðstæðum 45
Skíðaferðir í fjalllendi 46

Snjóflóðahætta 50

Áhættumat við íshella 51

Verklagsreglur 52
Samskipti við birgja og viðskiptavini 52

Afgreiðsla og skrifstofa Mörkinni 6 53

Bakpokaferð 54
Verkefni fararstjóra: 54

Trússferð 56
Búnaður ferðar: 56
Starfslýsing: 56

Bílstjóri í trússferðum 57
Starfslýsing: 57

Matarumsjón 58
Starfslýsing / Verkferli: 58

Hreingerningaáætlun Mörkin 6 59
Hreinlætisáætlun 2019 59
Flokkun sorps 59

Viðmiðunarreglur um refaskoðun 60

Viðmiðunarreglur við fuglaskoðun 60

Gátlistar 64
Reiðhjólaferðir 64
Starfslýsing fararstjórans: 64
Léttar gönguferðir í þéttbýli og á láglendi 65
Gátlisti fyrir fararstjóra: 65
Skíðaferðir í fjallendi 66
Gátlisti fyrir fararstjóra: 66
Starfslýsing: 66
Gönguferðir við sumaraðstæður 68
Gátlisti fyrir fararstjóra: 68
Vinnulýsing: 68
Gönguferðir við vetraraðstæður 68
Gátlisti fyrir fararstjóra: 68
Náttúruskoðun á landi 70
Gátlisti fyrir fararstjóra: 70
Meðhöndlun kvartana 70
Vinna í lokuðum rýmum á háhitasvæðum 70

Búnaðarlistar 72
Dagsferðir 72
Hér er búnaðarlisti fyrir Trússferð / bækistöðvarferðir 72
Hér er búnaðarlisti fyrir bakpokaferðir 72
Trússferð / bækistöðvaferðir 72
Bakpokaferðir 73
Pakkað fyrir bakpokaferð 73
BÚNAÐUR FYRIR FARARSTJÓRA 74

Gengið og skíðað á jökli 74

Eyðublöð 79

Atvikaskýrsla 82

Kvartanaskráning 84

Frumkvöðlar
með hugsjónir
og framtíðarsýn

Á árum áður var fátítt að menn ferðuðust um landið sér til skemmtunar. Lífsbaráttan var hörð og lítið tóm gafst til slíkra ferða. Þekking almennings á landinu var mjög af skornum skammti. Tilgangur með stofnun Ferðafélags Íslands var m.a. að opna og kynna landið fyrir almenningi og greiða götu ferðamanna. Stofnun félagsins 1927 kom á góðum tíma. Þrá landans eftir sjálfstæði, framförum, breyttum lífsháttum sem og þjóðin var að aðlaga sig að siðum og venjum nágrannaþjóða á sem flestum sviðum. Um leið voru fleiri landsmenn áhugasamari um að styrkja andlegan þrótt og líkamlega hreysti.

Þegar í upphafi var lagður grunnur að kjörsviðum félagsins, tilgangi og markmiðum. Í dag, 90 árum síðar eru þau enn þau sömu. Stærstu verkefnin eru að hvetja fólk til að fara út og kynnast náttúru landsins, opna gönguleiðir, byggja skála og aðstöðu fyrir ferðamenn. Á síðustu árum hafa fjallaverkefni, lýðheilsu- og hreyfiverkefni sem og Ferðafélag barnanna og FÍ ung notið mikilla vinsælda.

Árbók félagsins hefur nú komið út í óslitinni röð í 90 ár og er einstak- ur bókaflokkur um land og náttúru. Árbók er ein nákvæmasta Íslandslýsing sem völ er á, skrifuð af heimamönnum og fræðimönnum sem gjörþekkja það svæði sem fjallað er um hverju sinni. Félagið gefur einnig út gönguleiðarit, landakort og sérrit af ýmsu tagi.

Náttúruvernd hefur ávallt verið á stefnuskrá félagsins. Með því að kynna og opna landið fyrir almenningi er unnið mikilvægt starf til að auka náttúruvitund fólks. Því betur sem við þekkjum náttúru landsins þeim mun vænna þykir okkur um landið og skiljum þau verðmæti sem felast í ósnortnum víðernum, landslagsheildum og öræfakyrrð.

Ferðafélag Íslands er áhugamannafélag. Sjálfboðaliðastarf hefur í áratugi gert starf félagsins mögulegt. Sjálfboðaliðarnir og ekki síst forystufólk félagsins í 90 ár hafa verið frumkvöðlar og hugsjónafólk með með stóra drauma og framtíðarsýn. Þannig hafa verið byggðir 40 fjallaskálar, lagðir tugir gönguleiða, reistar yfir 60 göngubrýr og farnar yfir 4000 ferðir með yfir 250.000 þátttakendum og gefnar út bækur í 90 ár. Segja má að þetta starf félagsins hafi einkennst af samfélagslegri ábyrgð í þágu almennings og þjóðarinnar.

Ferðafélag Íslands er stolt af breiðum hópi fararstjóra sem starfar innan félagsins. Fararstjórarnir koma úr öllum áttum, m.a. úr röðum fræðimanna innan háskólasamfélagsins, heimamenn sem gjörþekkja til og úr hópi áhugamanna sem aflað hafa mikillar reynslu og þekkingar. Allur þessi hópur á það sameiginlegt að elska landið og hefur yndi af ferðum og að miðla af þekkingu sinni. Hlutverk fararstjóra FÍ er að tryggja öryggi þátttakenda í ferðum sem og að ferðin gangi vel fyrir sig í samræmi við lýsingu ferðar og ekki síður að ferðin verði ánægjuleg og skemmtileg.

Hefð er fyrir því að fararstjórar Ferðafélagsins þekki vel til staðhátta og miðli af þekkingu sinni hvort heldur sem er um örnefni, sögu, menningu, jarðfræði eða gróðurfar. Hér er þó rétt að árétta að hver fararstjóri hefur sitt áhugasvið og mismunandi stíl og verða því áherslur fararstjóra mismunandi hverju sinni. Mikilvægt er að allur undirbúningur sé góður og öll aðstaða og þjónusta sé gulltryggð eins og hægt er og eru þá samskipti fararstjóra og skrifstofu mjög mikilvæg, eins og betur er rakið í handbók þessari sem er ágætur leiðarvísir fyrir fararstjóra félagsins.

Ferðafélag Íslands hefur alla tíð lagt áherslu á öryggi farþega í ferðum sínum. Á síðari árum hafa kröfur um öryggi aukist og um leið hefur félagið gert auknar kröfur um menntun og reynslu fararstjóra. FÍ skólinn hefur nú verið stofnaður og innan hans mun allt fræðslustarf félagsins fara fram; menntun og þjálfun og þmt allt námskeiðahald félagsins.

Góða ferð og gangi ykkur vel.
Páll Guðmundsson, framkvæmdastjóri Ferðafélags Íslands

Inngangur

Þessi handbók lýsir gæðakerfi Ferðafélags Íslands og þeim kröfum og viðmiðum sem gilda samkvæmt kröfum Ferðamálastofu: Vakann Dagsetning 2020

Markmið með gæðakerfinu
Ferðafélagið hefur vottun Ferðamálastofu, Vakann. Gæðakerfið er nauðsynlegt í starfi félagsins og til að viðhalda þeirri vottun.

Umfang
Gæðahandbókin nær yfir almennan rekstur félagsins, skrifstofu þess, fjármál, starfsmannahald og ferðir. (Skálarekstur og gistiþjónusta er ekki hluti af gæðakerfi Vakans).

Gæðakerfið nær ekki til starfsemi deilda félagsins, enda eru þær sjálfstæðar í öllum sínum rekstri. Þess ber þó að geta að félagið leggur áherslu á að deildir tileinki sér eftir föngum þær reglur og kröfur sem hér eru viðhafðar.

Endurskoðun
Félagið endurskoða og uppfæra gæðakerfið á að minnsta kosti tveggja ára fresti.
Síðast í september 2025, þar áður í nóvember 2024.

Gæðakerfi FÍ vöktun þess og rýni

Gæðakerfi og gæðaskjöl þess eru vöktuð og rýnd árlega

- Gerð áhættumats er venjulega ekki einstakur atburður, heldur hluti af reglulegri starfsemi. Til þess að ferlið virki sem skyldi er nauðsynlegt að fylgja því eftir, það endurtekið eftir þörfum og árangur vaktaður.
- Mikilvægt er að fylgjast með hvort forsendur breytast. Dæmi um breyttar forsendur sem gefa tilefni til endurskoðunar á áhættumati eru nýjar eða breyttar vörur, breytingar á fyrirtækinu, breytingar hjá birgjum og samstarfsaðilum eða öðrum ytri aðstæðum. Hér þarf að beita heilbrigðri skynsemi í að meta hversu umfangsmiklar breytingar þarf. Íslensk veðrátta gerir það til dæmis að verkum að nýjar hættur skapast yfir vetrartímann. Breytt tímasetning á ferð er þá dæmi um breytingu sem gæti kallað á endurskoðun.
- Fyrir þá sem kaupa þjónustu annara aðila í ferðaþjónustu er mikilvægt að kalla eftir öryggisáætlunum þeirra sem veita þjónustuna, fylgjast með hvort þjónusta þeirra breytist og kalla þá eftir uppfærslum.
- Atvik eru alltaf tilefni til endurskoðunar á áhættumati. Atvik gefa mikilvægar upplýsingar um mögulegar áhættur og innsýn í mögulegar afleiðingar. Við gerð áhættumats skal hafa til hliðsjónar nýlegar atvikaskýrslur.
- Fylgja ber eftir aðgerðum sem settar eru á áætlun; að þær klárist og skili tilætluðum árangri.
- Öll áhættumöt eru endurskoðuð árlega, í það minnsta til að staðfesta að engar breytingar hafi orðið á því hvernig þjónustan er afhent.
- Í slíkri reglulegri endurskoðun er rétt að leggja mat á hvort þeirri öferð við gerð áhættumats sem hér er lýst sé fylgt.
- Samráðsteymi FÍ er ábyrgt fyrir gerð áhættumats og eftirfylgni.

VAKINN SIÐAREGLUR

Ferðafélagið skuldbindur sig til að fara eftir siðareglum Vakans sem eru þessar:

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

Almennt um Ferðafélag Íslands

Um FÍ

Ferðafélag Íslands er áhugamannafélag með rúmlega tíu þúsund félaga og hefur frá stofnun, árið 1927, unnið að margvíslegri þjónustu fyrir ferðamenn.

Tilgangur félagsins er að stuðla að ferðalögum á Íslandi og greiða fyrir þeim. Þetta gerir félagið meðal annars með skipulagningu fjölbreyttra ferða ásamt uppbyggingu og rekstri fjallaskála víða um land. Jafnframt með viðamiklu útgáfustarfi, merkingu gönguleiða og upplýsingagjöf.

Auk fjölbreyttra ferða er margs konar félagslíf innan vébanda FÍ, svo sem myndakvöld, námskeið og þemaferðir af ýmsu tagi. Margvíslegir fjallgöngu- og heilsuhópar starfa einnig undir merkjum félagsins.

Deildir og félög

Innan vébanda Ferðafélags Íslands starfa 12 deildir um land allt. Deildir FÍ starfa samkvæmt lögum Ferðafélagsins og standa fyrir ferðum, reka gistiskála og sinna fræðslu og útgáfustarfi í heimabyggð.

Ferðafélag Íslands stofnaði Ferðafélag barnanna árið 2009 með það að höfuðmarkmiði að hvetja börn og foreldra til útiveru og samveru í náttúru Íslands. Allar ferðir Ferðafélags barnanna eru farnar á forsendum barna og sniðnar að þörfum þeirra.

Ferðafélag unga fólksins, FÍ Ung, var stofnað sumarið 2015 með það markmið að hvetja ungt fólk á aldrinum 18-25 ára til að ferðast um Ísland, kynnast landinu og njóta útiveru í góðum félagsskap.

Útgáfa

Á hverju ári gefur Ferðafélag Íslands út heimilda- og fræðslurit, kort og bækur, að ógleymdri árbók félagsins. Fyrsta árbókin kom út árið 1928 og hefur síðan komið út árlega í óslitinni röð og er einstæður bókaflokkur um land og náttúru. Þá hefur Ferðafélagið um árabil gefið út sérrit með leiðarlýsingum á göngusvæðum eða öðrum fróðleik er tengist náttúru, sögu og lífríki afmarkaðs svæðis.

STOFNUN FERÐAFÉLAGS ÍSLANDS

Ferðafélag Íslands var stofnað 27 nóvember 1927

Aðalhvatamaður að stofnun þess var Sveinn Björnsson, er þá var sendiherra í Kaupmannahöfn en síðar forseti Íslands. Að hvatningu Sveins tók Björn Ólafsson stórkaupmaður að sér að stofna félagið en Björn var mikill ferðamaður og áhugamaður um óbyggðir Íslands. Björn fékk til liðs við sig 8 mæta menn til að undirbúa stofnfund og semja ávarp til almennings um þann fund.

Ávarp til almennings

„Á síðari árum hefur mjög aukist áhugi manna um að ferðast hér um og kynnast óbyggðum landsins og öðrum lítt kunnum landshlutum. Áhugi hefur einnig vaknað fyrir því að kynna landið erlendum þjóðum, náttúru þess, sögu og þjóðhætti. Hefur mönnum fyrir löngu ljóst orðið að fáfræði erlendra þjóða um hagi vora er oss til hinnar mestu óþurftar á ýmsan hátt, og mundi oss á ýmsan veg reynast stórhagur að aukinni þekkingu á landi voru erlendis.

Hér á landi er enginn félagsskapur sem beitir sér fyrir því að kynna landið út á við né inn á við, eins og á sér stað í flestum löndum Norðurálfunnar. Á Norðurlöndum er slíkur félagsskapur (Turistforeninger) í hverju landi öflugur mjög, sem hefur margbrotið verk með höndum um að auka þekkingu manna á náttúru landsins, örva áhuga á ferðalögum og greiða fyrir því á ýmsan hátt. Vér undirritaðir álítum mjög æskilegt að slíkur félagsskapur yrði stofnaður hér á landi. Mun það varla orka tvímælis að félagsskapur sá mætti verða þjóðinni til hins mesta gagns og leysa úr ýmsum þeim viðfangsefnum sem engan eiga hér formælanda nú, viðfangsefnum sem ekki verður fram hjá gengið gaumlaust til lengdar.

Til þess að koma þessu máli á framfæri leyfum vér oss að bjóða öllum, er áhuga hafa um þetta mál, til fundar í Kaupþingssalnum sunnudaginn 27. nóvember 1927 kl. 2. Þar verður félagið stofnað á þessum fundi."

Undir þetta ávarp rituðu: Björn Ólafsson, Níels P. Dungal, Einar Pétursson, Haraldur Árnason, Jón Þorláksson, Skúli Skúlason, Tryggvi Magnússon, Stefán Stefánsson, Valtýr Stefánsson, Helgi Jónasson frá Brennu og Geir G. Zoega.

Stofnfundurinn

Á stofnfundinn sem boðað var til með þessu ávarpi mættu 63 stofnfélagar. Félaginu voru sett lög og því kosin stjórn. Jón Þorláksson var kosinn forseti félagsins. Hann var verkfræðingur að mennt, hafði verið landsverkfræðingur og lengi einn af áhrifamestu stjórnmálamönnum landsins, síðast forsætisráðherra. Stefnumótun Ferðafélagsins vorið 2017.

Lykilorð

Fagmennska - traust - upplifun - náttúrusýn - skemmtun - gleði þjónusta - sjálfsbærni - töff - vilji - þjóðrækni - jarðtenging - virðing - heilsa - jafnvægi - jafnrétti - jafnvægi - dýpt - hefð

Hlutverk, markmið og sýn FÍ

- Greiða almenningi för um landið og kynna landið
- Félag allra landsmanna
- Að opna augu fólks fyrir landinu og læra að umgangast það af virðingu þannig að komandi kynslóðir geti notið þess.
- Að efla útivist og heilbrigði
- Reka skála og skálaþjónustu
- Útgáfustarfsemi
- Standa fyrir ferðum
- Mannbætandi menningar- og framfarafélag sem vinnur að samfélagsverkefnum
- Öryggi þátttakenda, ábyrg fararstjórn
- Umhverfisstefna
- Vistvæn spor
- Stolt

Framtíðarsýn

- Meiri áhersla á náttúruvernd
- Aukin áhersla á ungt fólk
- Þekkt sem betri kynningaraðili á íslenskri náttúruvernd
- Vinna innan frá að upplýsingu um náttúruvernd
- Fjárhagslega traust og fjárhagslega sjálfstætt
- Lýðheilsuverkefni
- Uppblástur og jarðvegseyðing
- Fjölmenni
- Friður
- Vinni að mann- og þjóðfélagsbætandi verkefnum í almannaþágu
- Ósnortin víðerni
- Þverpólitísk afstaða
- Félag sem stendur fyrir tiltekin gildi og sveiflast ekki í vindi
- Trúverðugleiki

SWOT greining

Styrkleikar

Reynsla - þekking - áhugi - vinátta - fjölmenni - verð - söguleg hefð - breidd - nýsköpun - lýðheilsa - mannauður - góður rekstur - sterkur fjárhagur

Veikleikar

Íhaldssemi - gamalt - of lítil yfirbygging - feimni - hógværð - óskýr stefna - samstarf deilda - ólík sýn á náttúruvernd

Ógnirnar

Hraðbreytilegt umhverfi - erfið stjórnsýsla - kröfur um fagmennsku/ þjónustu - gagnrýni annarra aðila / samkeppnisaðila - minni hreyfing ungmenna - aukin tækifæri í dægradvöl - aukinn fjöldi ferðamanna

Tækifæri

Enn stærra númer í íslensku samfélagi - aukin þjónusta og nýsköpun - aukinn áhugi á útivist, náttúru og náttúruvernd - frjáls félagasamtök - samstarf og grasrótarstarf - aukin fjöldi ferðamanna - vitundarvakning í stjórnsýslu

Markmið

Ferðafélag á heimsmælikvarða
Aukin náttúruvitund
Trúverðug rödd
Breiðari / fjölbreyttari hópur félagsmanna
Ferðafélag allra
Traustur fjárhagur
Samfélagsleg ábyrgð með fjölbreyttum verkefnum
Sjálfbær ferðaþjónusta

Markmið félagsins og lög

Í lögum FÍ er kveðið á um að félagið sé áhugamannafélag og fjallað um tilgang og markmiðið með stofnun þess.

Lög Ferðafélag Íslands

1. gr.

Félagið heitir Ferðafélag Íslands. Heimili þess og varnarþing er í Reykjavík. Félagið nær til alls landsins og hefur innan sinna vébanda, auk Ferðafélags Íslands, sem hefur aðsetur í Reykjavík, deildir, sem stofnaðar eru og starfa samkvæmt 7. gr laga þessara.
Ferðafélag Íslands og deildirnar starfa saman eftir því sem nánar er ákveðið í lögum þessum.

2. gr.

Félagið er áhugamannafélag og er tilgangur þess að stuðla að ferðalögum á Íslandi og greiða fyrir þeim.

3 gr.

Tilgangi sínum hyggst félagið ná á eftirfarandi hátt:

1. Með útgáfu ferða- og landlýsinga og gerð uppdrátta og leiðarvísa.
2. Að gangast fyrir byggingu og rekstri sæluhúsa.
3. Að stuðla að merkingu gönguleiða í óbyggðum og byggingu göngubrúa á þeim leiðum.
4. Að gangast fyrir ferðalögum, til að kynna mönnum náttúru landsins og sögu merkra staða.
5. Að stuðla að góðri umgengni ferðamanna og vernd náttúru landsins, m.a. með samstarfi við umhverfis- og náttúruverndaraðila.
6. Að koma á og efla vinsamlegt samstarf við innlend og erlend ferðafélög, sem starfa á svipuðum grundvelli.
7. Að koma fram gagnvart stjórnvöldum landsins í öllum málum sem lúta að stefnumálum þess.

heiðrað menn fyrir störf í þágu félagsins með því að sæma þá gullmerki F.Í.

4. gr.

Félagar geta allir orðið sem hafa íslenska kennitölu. Kjörgengi og kosningarétt hafa félagar sem náð hafa 18 ára aldri. Félagar innan 18 ára greiða ekki árgjald og fá ekki Árbók FÍ. Árgjald skal ákveðið af stjórn félagsins og er Árbók FÍ innifalin í því. Fjölskyldufélagar (makar/sambýlisfólk/börn) njóta fríðinda í ferðir og skálagistingu. Fjölskyldufélagar (makar/sambýlisfólk) geta valið að greiða hálft árgjald og fá félagsskírteini og njóta allra fríðinda sem það veitir. Þeir eru skráðir í félagið og hafa atkvæðisrétt á aðalfundi og félagsfundi. Árbók FÍ er ekki innifalin.
Stjórn félagsins getur valið heiðursfélaga og kjörfélaga vegna sérstakra starfa í þágu félagsins og skulu þeir vera gjaldfrjálsir. Einnig getur stjórnin heiðrað menn fyrir störf í þágu félagsins með því að sæma þá gullmerki F.Í.

5. gr.

Stjórn félagsins skipa 7 félagsmenn auk forseta og varaforseta. Skal kjörtímabil þeirra vera í þrjú ár og þrír kosnir á hverjum aðalfundi þannig:

1. Forseti skal kosinn sérstaklega og tveir meðstjórnendur til þriggja ára.
2. Varaforseti kosinn sérstaklega og tveir meðstjórnendur til þriggja ára.
3. Þrír meðstjórnendur til þriggja ára.
4. Í anda samfélags gilda og almennra viðmiða um jafnrétti kynjanna skal tryggt að hlutfall karla eða kvenna í stjórn sé ekki lægra en 40%."
5. Til undirbúnings stjórnarkjöri ár hvert skal starfa þriggja manna kjörnefnd er geri tillögur til aðalfundar um menn í stjórn, að minnsta kosti jafn marga og kjósa ber hverju sinni samkvæmt ákvæðum í 1. – 3. lið hér að framan. Undanfarandi aðalfundur kýs einn mann í þessa kjörnefnd, en stjórn félagsins tilnefnir síðan hina tvo. Hið fæsta þrír fullgildir félagsmenn utan kjörnefndar geta borið fram tillögur um menn í stjórn félagsins. Öllum tillögum skal skila innan tilskilins frests samkvæmt ákvæðum 8. greinar.

Stjórn skal setja sér starfsreglur þar sem nánar er kveðið á um framkvæmd starfa stjórnarinnar.
Stjórnin heldur að jafnaði fundi mánaðarlega, ellefu sinnum á ári, en oftar ef brýna nauðsyn krefur. Skylt er að halda stjórnarfund, ef einn stjórnarmaður krefst þess.
Jafnan skal haldinn stjórnarfundur sem fyrst eftir aðalfund. Á þeim fundi skal stjórnin skipa í eftirtaldar starfsnefndir til eins árs í senn: Bygginganefnd, ferðanefnd, ritnefnd og útbreiðslunefnd. Stjórnin ákveður tölu nefndarmanna og geta þeir einnig verið utan stjórnar. Skipar stjórnin formenn nefnda. Ef formaður nefndar er utan stjórnar skal hann sitja fundi stjórnarinnar þegar rætt er um málefni, sem varða nefnd þá, sem hann er formaður fyrir.
Stjórnin skal fjalla um megindrætti í starfsemi félagsins og gera ályktun þar um ef þurfa þykir.
Stjórnin kýs sér ritara og gjaldkera til eins árs.
Stjórnin getur ráðið framkvæmdastjóra til að annast daglegan rekstur félagsins en nánar er kveðið á um starfsskyldur framkvæmdastjóra í starfslýsingu og starfsreglum stjórnar.
Stjórnarfundir eru lögmætir ef fimm stjórnarmenn sitja fund.
Á fundum stjórnar ræður afl atkvæða um þær ákvarðanir sem teknar eru. Falli atkvæði jöfn, ræður atkvæði forseta.
Framkvæmdastjóri skal gefa skýrslu um starfsemi félagsins í upphafi hvers fundar stjórnar. Framkvæmdarstjóri og aðrir fastráðnir starfsmenn félagsins skulu ekki eiga sæti í stjórn.

6 .gr.

Stjórnin má ekki ráðstafa fasteignum félagsins nema ¾ hlutar stjórnarinnar samþykki það á lögmætum stjórnarfundi.

7. gr.

Stofna má sérstakar félagsdeildir utan Reykjavíkur í samráði við stjórn félagsins. Stofnfélagar slíkra deilda mega þó eigi vera færri en 50 og árgjald eigi lægra en hjá Ferðafélagi Íslands. Deildirnar starfa sjálfstætt og hafa sjálfstæðan fjárhag en helmingur af árgjaldi deildarfélaga rennur í sjóð Ferðafélags Íslands, enda fái þeir Árbók félagsins og njóti í hvívetna sömu hlunninda og aðrir félagsmenn. Hálft árgjald vegna fjölskylduaðildar rennur óskipt til deildarinnar.

Félagsdeildir kenna sig við hérað sitt eða bæ. Í lögum deildanna skal það koma fram að tilgangur með starfsemi þeirra sé hinn sami og segir í lögum FÍ. Í hverri félagsdeild skal haldin félagaskrá. Ár hvert skal haldinn aðalfundur deildar og sé reikningsár deildar almanaksárið. Stjórn deildar gerir skýrslu um starfsemi deildarinnar, sem lögð skal fyrir aðalfund hennar ásamt endurskoðuðum ársreikningum. Skýrsla þessi ásamt ársreikningum skal jafnframt send stjórn Ferðafélags Íslands, sem er heimilt að birta hana.

Ungmennadeildir og aðrar deildir, sem vinna að sérstökum áhugamálum á starfssviði Ferðafélagsins, t.d. fjallagöngum, má og stofna á hinum ýmsu félagssvæðum, enda verði þeim hagað eftir reglum sem félagsstjórnin setur. Um deildir samkvæmt þessari mgr. gilda að öðru leyti sömu reglur og um Ferðafélag Íslands.

Stjórn Ferðafélags Íslands fylgist með starfsemi deilda og aðstoðar þær eftir því sem við verður komið. Sé um að ræða sameiginleg framlög Ferðafélags Íslands og deildar til framkvæmda eða annarra þarfa, skal gerður um það samningur þar sem eignarhlutur hvors aðila um sig sé tilgreindur, ef við á og kveðið á um forræði eigna eða framkvæmda. Hið sama skal gilda um sameignir deilda og sameignar Ferðafélags Íslands eða deilda þess og annarra aðila.

Hafi félagsdeild eigi fullnægt skilyrðum þeim, sem greint er frá í 2. mgr. í þrjú ár, skal stjórn Ferðafélags Íslands boða til fundar í deildinni er taki ákvörðum um slit deildarinnar eða skipan mála til frambúðar. Um dagskrá fundarins skulu gilda ákvæði 8. gr laga Ferðafélags Íslands eftir því sem við á. Til fundarins skal boða með fundarboði er senda skal öllum félögum deildarinnar tveimur vikum fyrir boðaðan fund.

Sé félagsdeild slitið fer um eignir deildarinnar eftir ákvæðum í lögum hennar. Hafi eigi verið mælt fyrir um ráðstöfun eigna í lögum félagsdeildar, renna þær við félagsslit til annarra deilda Ferðafélags Íslands er átt hafa sameiginlegar fasteignir með deild þeirri er slitið var, en ella til Ferðafélags Íslands.

Eigi sjaldnar en á tveggja ára fresti skal stjórn Ferðafélags Íslands boða til sameiginlegs fundar stjórnar Ferðafélagsins og formanna og/eða fulltrúa deildanna, þar sem rædd eru málefni, sem efst eru á baugi hverjum tíma og snerta starfsemi Ferðafélags Íslands og deildanna. Stjórn Ferðafélagsins skal með fundarboði tilkynna dagskrá að höfðu samráði við stjórnir deildanna.

8. gr.

Aðalfundur og félagsfundir hafa æðsta vald í málefnum félagsins. Reikningsár skal vera almanaksárið og skal aðalfundur haldinn í marsmánuði ár hvert. Reikningar félagsins skulu vera annað hvort endurskoðaðir eða með könnunaráritun endurskoðanda og er það ákvörðun stjórnar hverju sinni hvor leiðin er farin.

Dagskrá aðalfundar skal vera sem hér segir:

1. Skýrsla forseta um starfsemi félagsins á árinu sem leið.
2. Framkvæmdastjóri leggur fram reikninga félagsins með áritun endurskoðanda.
3. Lagabreytingar.
4. Kosin stjórn skv. 5. gr. félagslaganna.
5. Kosnir tveir skoðunarmenn og einn til vara.
6. Önnur mál.

Aðalfundur skal haldinn í Reykjavík og auglýstur í dagblöðum og útvarpi með viku fyrirvara. Atkvæðisrétt og kjörgengi á aðalfundi hafa þeir einir sem:

1. greitt hafa félagsgjald fyrir næstliðið ár og
2. gengið hafa í félagið fyrir næstu áramót á undan aðalfundi.
3. Félagar í deildum FÍ sem greitt hafa árgjald næstliðið ár hafa atkvæðisrétt á aðalfundi og félagsfundi eða gengið hafa í félagið fyrir næstu áramót á undan aðalfundi.

Enginn getur falið öðrum að fara með atkvæði sitt á aðalfundi eða félagsfundi.

Til félagsfundar getur stjórnin boðað þegar henni þykir ástæða til. Einnig skal haldinn félagsfundur ef fleiri en 100 félagar sækja þess skriflega. Til félagsfundar skal boðað með minnst viku fyrirvara.

Tillögur um lagabreytingar og stjórnarkjör, sem leggjast eiga fyrir aðalfund skulu hafa borist stjórninni fyrir 1. febrúar og liggja frammi á skrifstofu félagsins. Aðalfundur er lögmætur ef löglega er til hans boðað. Á aðalfundi og félagsfundum ræður einfaldur meirihluti úrslitum mála. Eigi má þó slíta félaginu nema það verði samþykkt á tveimur lögmætum fundum með minnst mánaðar millibili og hafi fundarefnis verið getið í fundarboðum. Verði félaginu slitið skal eigum þess ráðstafað til hliðstæðs félags eða stofnunar.

9. gr.

Til lagabreytinga þarf samþykki 2/3 hluta gildra atkvæða á aðalfundi, þó má ekki breyta ákvæðum 2. gr. félagslaganna, um tilgang félagsins og ákvæðum síðustu málsgreinar 8. gr. um ráðstöfun á eignum þess.

Samþykkt á aðalfundi FÍ 16. mars 2023

Markmið FÍ

Í lögum Ferðafélags Íslands er skýrt kveðið á um að markmið félagsins sé að hvetja til ferðalaga um Ísland og greiða fyrir þeim. Jafnframt að vekja áhuga Íslendinga á landinu sínu, náttúru þess og sögu og efla vitund þeirra um nauðsyn varfærni í samskiptum manns og náttúru, góða umgengni og vernd náttúrunnar. Sjá Umhverfisstefnu FÍ. Markmiðum sínum nær félagið aðallega með því að leggja áherslu á fjóra þætti starfseminnar:

Ferðaáætlun

Á hverju ári gefur Ferðafélagið út ítarlega ferðaáætlun, þar sem í boði eru margvíslegar styttri sem lengri ferðir um náttúru landsins.

Ferðaskálar

FÍ hefur byggt upp ferðaskála og þjónustu við ferðamenn í óbyggðum landsins. Alls rekur Ferðafélagið og deildir þess 40 ferðaskála sem standa öllum landsmönnum opnir gegn vægu gjaldi.

Útgáfustarf og upplýsingagjöf

Á hverju ári er gefin út árbók sem fjallar með ítarlegum hætti um afmörkuð svæði á Íslandi, gefur góðar ferðaupplýsingar og veitir innsýn í sögu og þjóðlegan fróðleik. Ferðafélagið gefur einnig út ýmis konar smárit og handbækur ár hvert og styður við merkingu gönguleiða í óbyggðum.

Félagslíf

Ferðafélagið stendur meðal annars fyrir mynda- og fræðslukvöldum, fyrirlestrum og margs konar námskeiðum sem koma ferðafólki til góða.

Starfsmannastefna

Starfsmannastefnan var unnin af hópi starfsmanna og samþykkt af stjórn FÍ í nóvember 2016.
Starfsmannastefna FÍ er endurskoðuð reglulega.

Markmið
Meginmarkmið starfsmannastefnu FÍ er

- að félagið hafi á að skipa hæfu, heiðarlegu og framsæknu starfsfólki.
- að FÍ veiti starfsfólki sínu sem best skilyrði til að sinna þeim verkefnum sem störf þeirra krefjast og möguleika til þess að vaxa og dafna í starfi.
- Skýr starfsmannastefna styður félagið í að veita og viðhalda framúrskarandi þjónustu til viðskiptavina og samstarfsfélaga.

Starfsandi
Hjá FÍ leggja allir sitt af mörkum til að skapa framúrskarandi starfsanda. Það er stefna FÍ að starfsmönnum líði vel á vinnustað þar sem þeir eru virkir þátttakendur og mæta stuðningi og sanngirni. Samskipti og framkoma starfsmanna einkennist af heiðarleika, virðingu og trausti. Vinnustaðagreiningar eru framkvæmdar reglulega og er markvisst unnið úr niðurstöðum þeirra í því skyni að auka starfsánægju.

Ráðningar
Leitast er við að auglýsa allar lausar stöður hjá FÍ innan félagsins og utan og standa öll laus störf opin bæði konum og körlum. Skýr starfslýsing og vel skilgreindar hæfniskröfur eru grundvöllur ráðninga til félagsins. Faglegt ráðningarferli miðar að því að velja einstaklinga sem efla þann hóp sem fyrir er á hverjum tíma.

Nýir starfsmenn
Ferli um móttöku nýrra starfsmanna stuðlar að því að nýir starfsmenn verði sem fyrst virkir þátttakendur í starfsemi FÍ. Áhersla er lögð á að byggja upp góða þekkingu á innviðum félagsins og þeim verkefnum sem tilheyra viðkomandi starfi. Stjórnendur eru ábyrgir fyrir því að fylgja fyrirliggjandi ferli um móttöku nýrra starfsmanna.

Starfsþróun og þjálfun
Starfsmenn FÍ hafa tækifæri til að þróast í starfi og eru hvattir til að auka hæfni sína og getu með því að takast á við verkefni og sækja sér fræðslu sem eflir þá og styrkir sem einstaklinga og starfsmenn. Regluleg starfsmannasamtöl eru vettvangur umræðu um starfsþróun og fræðsluþörf starfsmanna.

FÍ býður starfsmönnum upp á námskeið á hverju ári og stendur fyrir starfsdögum amk. tvisvar á ári.

- Frammistaða, kjör og endurgjöf – starfsmannafundir / frammistöðumat
- Starfsmenn FÍ leitast ávallt við að ná framúrskarandi árangri í störfum sínum hjá félaginu sem einstaklingar og sem liðsheild.
- Kjör starfsmanna taka mið af ábyrgð og frammistöðu hvers og eins. Meðal þátta sem litið er til við mat á frammistöðu eru árangur í starfi, frumkvæði og starfsþróun.
- Stjórnendur veita starfsmönnum reglulega endurgjöf um frammistöðu og árleg starfsmannasamtöl eru nýtt til markmiðasetningar.

Upplýsingamiðlun og boðleiðir
Hjá FÍ er lögð áhersla á góða upplýsingamiðlun. Góð upplýsingamiðlun er til þess fallin að bæta frammistöðu skipulagsheildarinnar og einstaklinga innan hennar og er grundvöllur ákvarðanatöku. Hlutverk og ábyrgð stjórnenda í upplýsingamiðlun innan félagsins er skýrt og starfsmenn eru virkir í að miðla þekkingu til samstarfsfélaga. Starfsmannafundir þar sem starfsmenn miðla upplýsingum sín á milli eru haldnir allt frá 1x í viku - 1x í mánuði eftir álagstímum.

Stjórnun
Stjórnendur FÍ eru ábyrgir fyrir því að innleiða og fylgja stefnu félagsins á hverjum tíma. Sú krafa er gerð til stjórnenda FÍ að þeir búi yfir hæfni í mannlegum samskiptum og þekkingu á því hvað hvetur fólk áfram. Stjórnendur FÍ hafa góðan skilning á rekstri félagsins og stjórnunarleg ábyrgð þeirra er skýr.

Starfsaðstaða, umhverfi
Það er stefna FÍ að búa starfsmönnum sínum gott og heilsusamlegt vinnuumhverfi. FÍ styður heilsueflingu starfsmanna.

Félagslíf
FÍ styður félagslíf á meðal starfsmanna FÍ, bæði beint og óbeint.

Jafnrétti
Það er stefna FÍ að gætt sé jafnréttis og að hver starfsmaður sé met- inn á eigin forsendum óháð kynferði. Öll mismunun er óheimil innan félagsins í hvaða formi sem hún birtist.

Einelti og kynferðisleg áreitni
Einelti eða kynferðisleg áreitni líðst ekki hjá FÍ. Félagið hefur sett sér skýra stefnu í ofbeldis- og áreitismálum, sem er aðgengileg hér í þessari handbók og á heimasíðu félagisns. Öll mál af slíkum toga heyra undir 3 manna fagteymi og skal tilkynna mál með tölvupósti á netfangið fagteymi@fi.is

Sveigjanleiki
Ferðafélag Íslands leitast við að auðvelda starfsmönnum að samræma vinnu og fjölskyldulíf. Stjórnendur leggja sig fram um að leysa starfstengd og persónuleg mál í samvinnu við starfsmenn. Mögulegur sveigjanleiki tekur mið af aðstæðum innan félagsins á hverjum tíma en gagnkvæmni og náið samstarf og trúnaður milli stjórnanda og starfsmanns er forsenda sveigjanleika.

Snyrtimennska
Áhersla er lögð á að starfsfólk FÍ sé snyrtilegt til fara við störf sín. Snyrtilegt útlit og klæðnaður starfsfólks FÍ hefur áhrif á ímynd félagsins út á við auk þess sem snyrtilegur klæðaburður starfsfólks ber vott um virðingu fyrir viðskiptavinum félagsins, samstarfsfólki og eigin störfum.

Trúnaður og siðareglur
Starfsmenn FÍ eru bundnir trúnaði um allt það sem þeir komast að við framkvæmd starfa sinna.Trúnaður nær yfir öll samskipti við þriðja aðila innan og utan félags og þar með talið einnig yfir samskipti á samfélagsmiðlum. Varðandi brot á trúnaði er kveðið á um í ráðningarsamningi. Trúnaður þessi er óbreyttur eftir starfslok. Starfsmenn FÍ fara eftir siðareglum FÍ í störfum sínum fyrir félagið.

Starfslok
Þegar starfslok nálgast vegna aldurs leitast FÍ við að finna farsælar lausnir báðum aðilum til hagsbóta.Við starfslok er öllum starfsmönnum þakkað fyrir framlag sitt til uppbyggingar félagsins.

Endurskoðun starfsmannastefnu
Starfsmannastefnan var unnin af hópi starfsmanna og samþykkt af stjórn FÍ í nóvember 2016.
Starfsmannastefna FÍ er endurskoðuð á tveggja ára fresti.

MÓTTAKA NÝRRA STARFSMANNA

Eftirfarandi er verklagsregla sem segir til um það hvernig taka skal á móti nýjum starfsmanni hjá Ferðafélagi Íslands.

- Móttaka nýrra starfsmanna á skrifstofu.
- Starfsmaður er boðinn velkominn til starfa.
- Farið yfir aðstöðu starfsmanna, fatahengi, salerni, kaffistofu og almennt rými á skrifstofu.
- Kynnntur fyrir samstarfsfólki.
- Starfsmaður fær sína vinnustöð til afnota.
- Bent á heimasíðu félagsins til að kynna sér upplýsingar um félagið sjálft, stjórnarmenn, skála, ferðir o.f.l.
- Farið yfir það helsta sem er á dagskrá eftir árstímanum.
- Starfsmaður fær kynningu á gæðakerfi félagsins.
- Starfsmaður fær kynningu á viðbragðsáætlun félagsins.
- Ákveðinn starfsmaður fær það verkefni að kenna á símakerfi og helstu tölvukerfi - verkferla og er með viðkomandi í því fyrstu dagana eftir þörfum.
- Farinn stuttur rúntur um húsið fljótlega.
- Nýr starfsmaður kynntur fyrir forseta, stjórnarmönnum og öðrum sem eiga leið á skrifstofuna, eftir því sem aðstæður leyfa.

Umhverfisstefna

Umhverfisstefna
Ferðafélags Íslands

- Ferðafélag Íslands skal vera í fararbroddi á sviði umhverfismála og stuðlar að sjálfbærri þróun í starfi sínu.
- Ferðafélag Íslands leggur áherslu á að þekkja umhverfisáhrif starfsemi sinnar og leitast við að lágmarka þau áhrif. Til þess að ná stöðugt betri árangri á þessu sviði eru þýðingarmiklir umhverfisþættir vaktaðir og markvisst unnið að umbótum.
- Ferðafélag Íslands vill stuðla að góðri umgengni ferðamanna og vernd náttúru landsins, m.a. með samstarfi við umhverfis- og náttúruverndaraðila.
- Ferðafélag Íslands tekur tillit til umhverfismála í allri starfsemi félagsins og stuðlar þannig að betra umhverfi í náttúru Íslands.
- Ferðafélag Íslands sýnir náttúru Íslands virðingu og leitast við að valda sem minnstu raski í umhverfinu í ferðum félagsins og á skálasvæðum og í öllu starfi félagsins.
- Ferðafélag Íslands leggur áherslu að uppbygging skála á hálendi Íslands vegna öryggis og þjónustu við ferðamenn skuli vera einföld og umhverfisvæn.
- Ferðafélag Íslands leggur áherslu á að uppbygging samgangna á hálendi Íslands vegna öryggis og þjónustu við ferðamenn skuli vera einföld og umhverfisvæn.
- Ferðafélag Íslands leggur áherslu á að starfsfólk, sem og aðrir sem vinna fyrir félagið, hafi hæfni og þekkingu til að framfylgja umhverfisstefnu félagsins.
- Ferðafélag Íslands kynnir stefnu sína í umhverfismálum opinberlega og gerir grein fyrir árangri félagsins í umhverfismálum og stuðlar þannig að opinni og málefnalegri umræðu.

Stefna gegn ofbeldi

Stefna gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi

Stefna

Einelti, kynferðisleg áreitni, kynbundin áreitni eða ofbeldi eru ekki undir neinum kringumstæðum liðin hjá Ferðafélagi Íslands. Starfsfólk sem með framkomu sinni, orðum, viðmóti eða atferli sýnir slíka hegðun gagnvart samstarfsfólki, félögum, þátttakendum í ferðum eða verkefnum, eða viðskiptavinum félagsins, hvort sem um er að ræða einstakt tilvik eða ítrekaða hegðun,telst brjóta gegn þessari grundvallarreglu félagsins. Slík hegðun getur leitt til áminningar, tilfærslu í starfi eða eftir atvikum brottvikningar.
Stefna þessi gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi er unnin út frá lögum nr. 46/1980 um aðbúnað, hollustuhætti og öryggi á vinnustöðum, lögum nr. 150/2020 um jafna stöðu og jafnan rétt kynjanna og lögum nr. 86/2018 um jafna meðferð á vinnumarkaði.
Stefna þessi gildir um allt starfsfólk Ferðafélags Íslands, þar með talið skálaverði, fararstjóra, starfsfólk á skrifstofu, verktaka, stjórn og sjálfboðaliða.

Markmið

Markmið Ferðafélags Íslands er að vinna gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi og leggur félagið áherslu á að skapa og viðhalda umhverfi þar sem gagnkvæm virðing, traust, heiðarleiki og faglegt viðmót er í hávegum haft í öllum samskiptum.
Allt starfsfólk, viðskiptavinir, félagar og þátttakendur í ferðum og verkefnum skulu njóta jafnræðis án tillits til uppruna, þjóðernis, litarháttar, trúarbragða, stjórnmálaskoðana, kynferðis, kyntjáningar, kynhneigðar, aldurs, efnahags, ætternis, fötlunar, heilsufars eða annarrar stöðu í allri starfsemi Ferðafélags Íslands.
Mikilvægt er að allir þeir sem koma fram fyrir hönd félagsins fari fram með góðu fordæmi og stuðli að því með framkomu sinni að skapa menningu þar sem öllum hagaðilum líður vel og gagnkvæm virðing ríkir.
Það er markmið að allir þeir sem starfa eða ferðast á vegum Ferðafélags Íslands þekki boðleiðir ef upp kemur grunur um einelti, kynferðislega áreitni, kynbundna áreitni eða ofbeldi og geti brugðist við með réttum hætti ásamt því að vera meðvitaðir um málsmeðferð slíkra mála.

Það er enn fremur markmið að tryggja hagsmuni bæði meints þolanda og meints geranda og að faglega og yfirvegað sé tekið á öllum málum.

Skilgreiningar

Skilgreiningar þessar eru byggðar á reglugerð nr. 1009/2015 um aðgerðir gegn einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni og ofbeldi á vinnustöðum.

Einelti

er endurtekin ótilhlýðileg háttsemi sem almennt er til þess fallin að valda vanlíðan hjá þeim sem fyrir henni verður svo sem með því að gera lítið úr, móðga, særa eða ógna viðkomandi eða að valda viðkomandi ótta.
Skoðanaágreiningur eða ágreiningur vegna ólíkra hagsmuna fellur ekki hér undir. Almennt gildir að til að hegðun teljist einelti þarf mynstur endurtekinnar, lítillækkandi eða neikvæðrar hegðunar og þróunar samskipta að vera til staðar og valda vanlíðan hjá þeim sem hún beinist að.

Kynferðisleg áreitni

er hvers kyns kynferðisleg hegðun sem er í óþökk þess sem fyrir henni verður og hefur þann tilgang eða þau áhrif að misbjóða virðingu viðkomandi, einkum þegar hegðunin leiðir til ógnandi, fjandsamlegra, niðurlægjandi, auðmýkjandi eða móðgandi aðstæðna. Hegðunin getur verið orðbundin, táknræn og/eða líkamleg.

Kynbundin áreitni

er hegðun sem tengist kyni þess sem fyrir henni verður, er í óþökk viðkomandi og hefur þann tilgang eða þau áhrif að misbjóða virðingu viðkomandi og skapa aðstæður sem eru ógnandi, fjandsamlegar, niðurlægjandi, auðmýkjandi eða móðgandi fyrir viðkomandi.

Ofbeldi

er hvers kyns hegðun sem leiðir til, eða gæti leitt til, líkamlegs eða sálræns skaða eða þjáninga þess sem fyrir henni verður, einnig hótun um slíkt, þvingun eða svipting frelsis.

Tilkynningar

Einstaklingur sem telur sig hafa orðið fyrir einelti, kynferðislegri áreitni, kynbundinni áreitni eða ofbeldi í ferð, verkefni eða öðru starfi á vegum Ferðafélags Ísland eða hefur rökstuddan grun eða vitneskju um slíka hegðun, getur tilkynnt slíkt til fagteymis félagsins í gegnum netfangið fagteymi@fi.is. Teymið samanstendur af þremur utanaðkomandi fagaðilum, lögfræðingi og tveimur sálfræðingum, sem bera ábyrgð á að unnið sé úr slíkum tilkynningum í samræmi við viðbragðsáætlun félagsins.

Sé grunur um að saknæmt brot hafi átt sér stað skal tafarlaust tilkynna það til lögreglu.

Viðbragðsáætlun

Félagið hefur sett sér viðbragðsáætlun og skulu allar tilkynningar unnar í samræmi við þá áætlun. Í samræmi við viðbragðsáætlunina skal við meðferð máls sýna varfærni og nærgætni með virðingu allra málsaðila í huga.

Samþykkt stefnu

Stefna þessi skal vera aðgengileg öllu starfsfólki, félagsfólki, viðskiptavinum og öðrum sem kunna að sækja ferðir eða aðra viðburði á vegum félagsins. Stefnan skal auk þess vera til umræðu og rædd reglulega á starfsmannafundum og hún kynnt sérstaklega fyrir nýju starfsfólki. Stefnan skal birt á heimasíðu Ferðafélags Íslands.
Stefna þessi skal vera endurskoðuð þegar þurfa þykir en eigi sjaldnar en á tveggja ára fresti og samþykkt á stjórnarfundi félagsins.

Samþykkt á stjórnarfundi Ferðafélags Íslands þann 12. október 2021
Uppfært í janúar 2022
Uppfært í júní 2023

Aðgerðaáætlun um sjálfbæra ferðaþjónustu

Tilgangur með gerð skriflegrar áætlunar um öryggi og heilbrigði hjá Ferðafélagi Íslands er að fyrirbyggja og draga úr áhættu á slysum, óhöppum, álagi, vanlíðan og heilsutjóni sem starfsfólk getur orðið fyrir við störf sín. Skrifleg áætlun um öryggi og heilbrigði felur í sér sérstakt áhættumat, áætlun um heilsuvernd og forvarnir sem í samræmi við niðurstöður áhættumatsins leiða til úrbóta og eftirfylgni að úrbótum loknum.

Með áætlun um öryggi og heilbrigði er reynt að tryggja sem best vellíðan allra starfsmanna félagsins. Áætluninni skal framfylgja í daglegri starfsemi þannig að vinnuverndarstarfið sé órjúfanlegur þáttur starfseminnar. Árangur af hinu kerfisbundna áhættumati verður metinn reglulega og úrbætur gerðar eftir því sem niðurstöður árangursmatsins gefa tilefni til.

Áætlunin um öryggi og heilbrigði

Áætlunin um öryggi og heilbrigði er aðgengileg starfsmönnum á innri vef félagsins.

Samantekt á niðurstöðum áhættumats

Áhættumat var gert í nóvember 2017. Stuðst var við vinnuumhverfisvísa fyrir skrifstofur. Niðurstöður voru mjög góðar og aðeins fáein atriði sem lagfæra þarf. Niðurstöður þess mynda grunn að þessari áætlun um öryggi og vinnuvernd á starfsstöðvum félagsins.
Sérstaklega verður skoðað eftirfarandi:

Innra starf

Vinnuverndarstarf

Framkvæmdastjóri skipar öryggisvörð Ferðafélagsins. Jafnframt verða starfsmenn beðnir að velja úr sínum hópi öryggistrúnaðarmann.

Öryggi og vinnuvernd fararstjóra

1 Fararstjóri í ferðum Ferðafélags Íslands ber ábyrgð á öryggi þátttakenda í ferðum félagsins og skal leitast við að velja ávallt öruggustu og þægilegustu leiðina fyrir þátttakendur.
2 Fararstjóri skal undirbúa sig vandlega fyrir hverja ferð og meðal annars:

- Kynna sér áhættumat, viðbragðsáætlanir sem gilda um ferðina.
- Kynna sér vel þær verklagsreglur og gátlista sem eiga við um þær ferðir sem þeir stjórna. Sjá : verklagsreglur og gátlistar
- Fara undirbúningsferð áður en ferð með þátttakendum er farin og kanna aðstæður á leiðinni, t.d. snjóalög, hálku, aurbleytu eða annað og ekki fara í ferðina nema aðstæður séu góðar.
- Fylgjast með veðurspá fyrir ferð – sé veðurspá slæm og gert ráð fyrir meira vindhraða en 18 metrum á sekúndu skal ferð aflýst eða leið breytt.
- Athuga hvort snjóflóðahætta sé á viðkomandi leið og tryggja að þátttakendur eigi ekki á hættu að lenda í snjóflóði.
- Fararstjórum ber að hafa skyndihjálparpoka í bakpokanum sínum í öllum ferðum. Leiðbeiningar um innihald hans eru hér: skyndihjálpartaska
- Fararstjórar skulu gæta vel að ástandi og endurnýjun öryggisbúnaðar í eigu þeirra sjálfra. M.a. öryggislínur, ísaxir, mannbroddar og belti. einnig snjóflóðaílur, talstöðvar. gps-tæki, áttaviti og sími.

  Mikilvægt er að yfirfara þennan búnað reglulega og endurnýja hann eftir þörfum.

3 Fararstjóri skal fara yfir búnað sem þátttakendur þurfa til hverrar ferðar miðað við aðstæður og tryggja að hann sé sjálfur rétt búnn.
4 Fararstjóri tekur ákvörðun um hvort að ferð sé farin eða henni aflýst og skal hafa um það samráð við framkvæmdastjóra FÍ og eða aðra fararstjóra innan félagsins.
5 Fararstjóri skal leitast við að bæta þekkingu sína og menntun og sækja námskeið og meðal annars skulu allir fararstjórar FÍ hafa sótt námskeið í skyndihjálp, rötun og fyrstu hjálp í óbyggðum.
6 Fararstjórar í jöklaferðum FÍ skulu hafa sótt námskeið í sprungubjörgun og öryggisnámskeiðum í jöklaferðum.
7 Fararstjórar skulu fyrir hverja ferð, í samráði við skrifstofu, tryggja að allur undirbúningur fyrir ferð sé góður og þjónusta í ferðinni sé frágengin.
8 Fararstjórar skulu ekki gista í tjaldi með þátttakendum í ferðum og ekki leggja lag sitt við þátttakendur.
9 Fararstjóri tekur með sér allan búnað sem þarf til ferðarinnar, m.a. bæði öryggisbúnað, sjúkratösku eða annað og skal huga að því að hafa með sér aukabúnað ef á þarf að halda.
10. Fararstjóri skal ekki neyta áfengis eða vímuefna í ferðum félagsins.
11. Fararstjóri skal vera í merktum fatnaði frá félaginu.

Öryggi og vinnuvernd skálavarða

1 Skálaverðir skulu kynna sér vel öryggisreglur sem gilda um þann skála sem þeir starfa í.
2 Þeir skulu hafa sótt nauðsynleg námskeið og fengið þá þjálfun sem getið er um í starfslýsingu skálavarða.

- Starfsmaður þarf fyrst og fremst að hafa þekkingu og brennandi áhuga ferðamálum á Íslandi, einkum gönguferðamennsku.
- Vera skipulagður og geta unnið skipulega undir álagi.
- Hafa góða íslenskukunnáttu og vera vel mæltur á erlendum tungum a.m.k. ensku.
- Hafa ríka þjónustulund og eiga gott með að vinna með öðrum.
- Þekking á skyndihjálp – fara á námskeið ef það vantar.
- Starfsmenn fá þjálfun í þrifum og móttöku gesta.

Eftirfylgni

Til að vinnuverndarstarf Ferðafélagsins verði virkt er ráðlagt að farið sé yfir áhættumat árlega og alltaf þegar breytingar verða á starfseminni (reglur nr. 920/2006 um skipulag vinnuverndarstarfs í fyrirtækjum). Eftirfylgni áhættumatsins er á ábyrgð atvinnurekenda.

Mikilvægt er að allt starfsfólk taki virkan þátt í vinnuverndarstarfinu og fylgist vel með hverju því sem áhrif hefur á líðan, heilsu og öryggi starfsfólks.

Sérstök áhersla er lögð á að kynna sér efni þessarar áætlunar, rifja upp reglur og leiðbeiningar og fylgjast með breytingum í vinnuumhverfinu og áhrifum þeirra.

Tilkynna skal til öryggistrúnaðarmanns og öryggisvarðar eða yfirmanns ef vart er við eitthvað sem betur má fara í vinnuumhverfi og varðar líðan og öryggi starfsmanna.

Fræðslumolar

Andlegt álag tengt vinnu getur átt rætur sínar að rekja til mismunandi aðstæðna eða þátta í vinnu. Langvarandi andlegt álag veldur streitu og getur leitt til kulnunar í starfi. Andlegt álag getur lagst á alla, stjórnendur jafnt sem starfsmenn í öllum störfum. Sýnt hefur verið fram á að streita er algeng meðal starfsmanna í einhæfum störfum en þeir sem vinna fjölbreytt störf geta líka þjáðst af streitu, verði hraðinn og álagið of mikið. Streita og kulnun rýrir starfsgetu fólks. Því er mikilvægt að taka tillit til andlegra og félagslegra þátta vinnunnar í vinnuverndarstarfi fyrirtækja og stofnana til að bæta líðan starfsmanna og tryggja góð afköst. Andlegt álag tengt vinnu getur átt rætur sínar að rekja til mismunandi aðstæðna eða þátta í vinnu eða samspils vinnu og fjölskyldulífs.

- Samskipti
- Stjórnunarhættir
- Vinnuskipulag
- Samspil vinnu og fjölskyldulífs
- Einelti
- Áreiti
- Hótanir
- Starfslok

Einelti

Einelti er: Ámælisverð eða síendurtekin ótilhlýðileg háttsemi, þ.e. athöfn eða hegðun sem er til þess fallin að niðurlægja, gera lítið úr, móðga, særa, mismuna eða ógna og valda vanlíðan hjá þeim sem hún beinist að.

Kynferðisleg áreitni og annað andlegt eða líkamlegt ofbeldi fellur hér undir.

Einelti getur tekið á sig ýmsar myndir:

- Starf, hæfni og verk þolandans eru lítilsvirt.
- Dregið er að ástæðulausu úr ábyrgð og verkefnum starfsmanna.
- Viljandi eru ekki gefnar nauðsynlegar upplýsingar.
- Þolandinn er neyddur til að sinna endurtekið erindum sem falla ekki undir starfsvið hans eða að hann er látinn hafa of fá eða of mörg verkefni.
- Særandi athugasemdir látnar falla um þolandann.
- Rógur borinn út um þolandann.
- Þolandinn er útilokaður frá félagslegum og faglegum samskiptum.
- Árásir gerðar á þolandann eða einkalíf hans gagnrýnt.
- Þolandinn skammaður eða hann gerður að athlægi.
- Þolandinn verður fyrir líkamlegum árásum eða fær hótanir um slíkt.
- Þolandanum er sýndur fjandskapur eða honum mætir þögn þegar hann spyr eða fitjar upp á samtali.
- Þolandinn fær móðgandi símtöl.
- Þolandinn fær niðrandi tölvubréf eða skriflegar sendingar.
- Óþægileg stríðni.
- Niðurlæging eða auðmýking t.d. vegna aldurs, kyns eða þjóðernis.

Kynferðisleg áreitni er óvelkomin áreitni sem getur falist í:

- Dónalegum bröndurum og kynferðislegum athugasemdum.
- Óviðeigandi spurningum um kynferðisleg málefni.
- Snertingu sem ekki er óskað eftir.
- Beiðni um kynferðislegt samband sem ekki er óskað eftir.
- Klámfengnum dagatölum, myndum og tölvupósti.

Hver þolandi verður að meta hvaða framkomu hann umber og frá hverjum

Líkamlegt álag

Tölvuvinna getur verið bæði líkamleg og andlega erfið. Til að draga úr líkum á álagseinkennum vegna tölvuvinnu er mikilvægt að stuðla að góðu vinnuumhverfi, hentugum búnaði og húsgögnum, góðum vinnustellingum en ekki síst fjölbreyttum verkefnum og góðum starfsanda. Oft reynist erfitt að greina á milli orsakavalda álags og því ber að stuðla að öllum þáttum jafnt til að gera vinnustaðinn að góðum og heilsusamlegum stað. Helsta orsök fyrir líkamlegum óþægindum við tölvuvinnu er að sitja of lengi og/eða að sitja ekki i góðum stellingum. Huga þarf einnig að uppröðun húsgagna og tækja sem nota þarf við vinnuna. Ef setið er löngum stundum við tölvuvinnu og rýnt í skjáinn verður fljótt vart við þreytu í ákveðnum vöðvahópum og liðum og jafnvel sviða og kláða í augum. Þannig er líkaminn að gefa aðvaranir um að þörf sé á hvíld.

Algengustu óþægindin eru:

- Höfuðverkur
- Augnþreyta
- Vöðvaverkir í : hálsi, herðum, öxlun, handleggjum, baki

Búnaður:
Stóll

- hafa góðan stuðning undir fætur.
- stilla hæð setu þannig að hné séu með > 90° horn, forðast þrýsting undir læri.
- stilla dýpt setu þannig að góður stuðningur verði við mjóbak.
- framhalli á setu tryggir betri stöðu á baki.
- gott ef bakstuðningur fylgir hreyfingum starfsmannsins fram og aftur.
- armar eru ágætir ef þeir hindra ekki starfsmann í að komast að borðinu.

Borð

- borðhæð ræðst af setstellingu starfsmanns og vinnustellingu við lyklaborð og mús.
- tryggja stuðning undir framhandleggi þegar unnið með lyklaborð og mús.
- gott að geta stillt borð í hæð til að standa við, það eykur fjölbreytni.

Lyklaborð og mús

- hafa frítt pláss fyrir framan til að styðja undir hendur og framhandleggi.
- stilla halla lyklaborðs < 10°.
- hafa mús sem næst miðlínu líkamans, til hliðar við lyklaborð eða milli lyklaborðs og starfsmanns.
- hentugra að nota vinstri hendi á mús eða skipta reglulega milli hægri og vinstri handar.

Skjár
- stilla hæð efri brúnar skjás rétt fyrir neðan augnhæð, þannig að horft er aðeins niður þegar lesið er á skjáinn.
- fjarlægð skjás frá borðbrún 50-70 cm eða armlengd frá starfsmanni.
- forðast glampa, hafa skjá helst hornrétt á glugga, athuga glampa frá ljósgjöfum í herbergi og ljósum flötum.

Einhæf vinna
Tölvuvinna telst vera einhæf vinna hvað varðar líkamlegt álag. Við einhæfar síendurteknar hreyfingar myndast síspenna í vissum vöðvahópum og þreytan gerir fljótt vart við sig. Ef síspenna verður viðvarandi og ekki er gripið inn í getur það leitt til vöðvabólgu og/eða sinabólgu, og hægt er að tala um vinnutengd álagseinkenni. Til að vinna gegn álagseinkennum tengdum tölvuvinnu er góð regla að taka 10 mín. hlé á klukkutíma frá tölvuvinnunni. Þessa hvíld er gott að nota til þess að ganga um, hreyfa axlir, handleggi og háls og hvíla augun.

Hlé
Æfingaforrit í tölvum er góð leið til að muna eftir að hreyfa og hvíla.

Kyrrseta
Þar sem líkaminn er gerður til hreyfingar er mikilvægt að temja sér fjölbreytni í verkefnum til að vinna gegn áhrifum kyrrsetu. Langvarandi kyrrseta veldur stirðleika í vöðvum og liðum og álag á brjóskþófana í hryggnum mun meiri í sitjandi stellingu en standandi. Þegar vinnan krefst þess að unnið er sitjandi er mikilvægt að standa upp reglulega og ganga um. Stillanleg borð sem gera manni kleift að vinna standandi við borð eru ákjósanleg. Best er að vinna gegn áhrifum kyrrsetu með því að temja sér reglulega hreyfingu í vinnuhléum (kaffi- og matartíma) og frítíma. Göngutími í hluta matartímans er t.d. gott ráð.

Inniloft
Loftgæði í vinnuumhverfi hefur áhrif á líðan starfsmanna. Slæmt inniloft getur valdið þreytu, einbeitingarskorti og almennri vanlíðan og leiðir þannig til minnkaðra afkasta og aukinna fjarveru starfsmanna.

Það geta verið margar orsakir fyrir slæmu innilofti á vinnustað:
- mengun innandyra, sem getur m.a. verið frá byggingarefnum og rafmagnstækjum.
- vandamál sem orsakast af of háu hitastigi innandyra.
- vandamál sökum þess að viðhaldi húsa er ábótavant.
- ræsting húsa og óheppilegt val hreinsiefna.
- vandamál tengd varma- og loftræstibúnaði.
- raka- og myglusveppavandamál.

Viðmið í skrifstofurými eru 18-22°C og rakastig 30-50% og fullnægjandi loftræsting án dragsúgs.

Lýsing
Góð lýsing er mikilvægur þáttur í vinnuumhverfinu. Með réttri lýsingu minnkar hættan á augnþreytu, höfuðverk og álagsmeinum í vöðvum og liðum. Ráðlögð lýsing við skjávinnu og venjuleg skrifstofustörf er 500-750 lux. Forðast skal endurskin á skjáinn frá ljósgjöfum, birtu frá gluggum og hvítum flötum. Við hönnun vinnuumhverfis er mikilvægt að meta hvernig lýsingu þarf með tilliti til fjölda starfsmanna og eðli verkefna.

Hafa þarf í huga:
- styrk lýsingar.
- dreifingu ljóss.
- glampaáhrif.
- hitaáhrif frá ljósgjöfum.

Hávaði
Langvarandi hljóðáreiti á starfsmann getur valdið andlegri streitu og líkamlegum álagseinkennum eins og vöðvaspennu. Þar sem starfsmenn þurfa að geta talað saman eða einbeitt sér er æskilegt að hávaði fari að jafnaði ekki yfir 50 dB í vinnurými. Þar sem unnið er í opnu rými reynist vel að starfsmenn setji sér sjálfir umgengnisreglur sem eru samþykktar af öllum, gerðar skriflegar og öllum sýnilegar.

Dæmi um slíkar reglur:
- Virða hvert annað og vinnusvæði hvers og eins. Ekki trufla samstarfsmenn við vinnu.
- Tala lágt í síma og stilla hringingar lágt.
- Ekki hlusta á útvarp nema í heyrnartólum.
- Nota fundarherbergi til að spjalla við gesti og samstarfsmenn.
- Vera jákvæð.

Endurnýjun og viðhald öryggisbúnaðar

Áætlun um endurnýjun og viðhald öryggisbúnaðar Ferðafélags Íslands sem m.a. byggir á skoðun/prófun, viðurkenndum viðmiðum, aldri og notkunartíma.

Ábyrgðarmaður um framkvæmd þessarar áætlunar er framkvæmdastjóri félagsins.

1. Skrifstofa og lager Mörkinni 6, Reykjavik
a. Slökkvitæki.
b. Reykskynjarar.
c. Flóttaleiðir og merkingar þeirra.
d. Sjúkrakassar og hjartastuðtæki.
e. Bílar, kerrur og önnur tæki félagsins.

Þennan búnað allan skal skoða árlega í maí og endurnýja eða lagfæra samkvæmt ráðleggingum frá Securitas eða svipuðum öryggisráðgjöfum. Bíla og aftanívagna skal skoða skv. reglum þar um. Einnig skal lagfæra strax skemmdir sem verða á ljosabúnaði og öðrum öryggisbúnaði þeirra.

2. Ferðarekstur FÍ
a. Tæki og búnaður til snjóflóðavarna og leitar í snjóflóði.
b. Talstöðvar og ílur.
c. Tæki og búnaður til notkunar í jöklagöngu,
i. Línur.
ii. Ísaxir, belti, karabínur og fleira slíkt.
iii. Mannbroddar.

Þennan búnað skal allan skoða tvisvar á ári í október og apríl og ganga úr skugga um að hann sé allur í fullkomnu lagi.

Línur skulu vera merktar með raðnúmeri og ártali sem táknar kaupár. Þær skulu notaðar í fimm ár hið mesta og þá skulu þær teknar úr notkun og þeim hent.

Lína sem fengið hefur á sig tog vegna falls eða annarra orsaka skal strax tekin úr notkun og henni hent.

Ísaxir, belti, karabínur og mannbroddar skulu vera í fullkomnu lagi og þeim hent ef í ljós koma skemmdir eða slit sem ekki er hægt að lagfæra.

3. Skálarekstur FÍ
a. Slökkvitæki.
b. Reykskynjarar.
c. Flóttaleiðir og merkingar þeirra.
d. Brunastigar.
e. Sjúkrakassar og hjartastuðtæki.
f. Gastæki, gaslagnir, gasskynjarar.
g. Traktor í Þórsmörk.

Í öllum skálum félagsins skal skoða þennan búnað árlega í upphafi sumars og endurnýja eða lagfæra samkvæmt ráðleggingum um brunavarnir og ráðleggingum frá Securitas eða svipuðum öryggisráðgjöfum. Skipta skal um rafhlöður í reykskynjurum árlega. Gasslöngur skulu ekki vera eldri en 5 ára.

Starfsmannaviðtöl

Í þessum kafla eru leiðbeiningar starfsmannaviðtöl fengin frá Ferðamálastofu.

Sjá nánar: upprunalegt skjal á vefsíðu Ferðamálastofu:
https://www.vakinn.is/static/files/pdf/Hjalpargogn/stjornendur-og--starfsfolk.pdf

Ferðafélag Íslands fer eftir þessum leiðbeiningum eins og kostur er.

Starfsmannaviðtöl
Starfsmannaviðtöl ættu að fara fram árlega þar sem yfirmaður ræðir við hvern starfsmann um vinnuframlag hans og möguleika á þróun í starfi. Tilgangur starfsmannaviðtala er m.a. sá:
- Að samræma þarfir og óskir starfsmanna og hagsmuni fyrirtækisins.
- Að styrkja samskipti stjórnanda og starfsmanns.
- Að gefa starfsmönnum og yfirmönnum tækifæri til að ræða saman undir þægilegum kringumstæðum um starfið, frammistöðuna og framtíðina.
- Að efla sjálfstæði og vöxt starfsmanns í starfi.
- Að efla svigrúm til markvissrar handleiðslu og starfsþjálfunar.
- Að gefa stjórnanda tækifæri til að fylgjast með þróun og frammistöðu hvers starfsmanns.
- Að bæta samstarfið og auka starfsánægjuna.

Undirbúningur
Nauðsynlegt er að huga vel að undirbúningi starfsmannaviðtala og á það bæði við um stjórnendur og starfsfólk. Ávallt skal gæta þagmælsku og fara með málefni starfsmanna af virðingu.

Gott er að hafa eftirfarandi atriði til umhugsunar fyrir sjálft viðtalið
- Almennt um síðasta ár - hvernig gekk, hvert stefnir?
- Hvaða breytingar eru æskilegar? - hvað hefur gengið vel, hvað þarf að bæta?
- Upplýsingastreymi - er hægt að bæta það og þá hvernig?
- Væntingar til endurmenntunar / óskir um fræðslu.
- Samstarf við yfirmenn og annað starfsfólk.
- Verkefni og vinnuskipulag.
- Aðbúnaður.
- Annað sem starfsmaður vill koma á framfæri?

Mælt er með að stjórnendur
- Boði starfsmenn/starfsmann í samtalið með góðum fyrirvara, a.m.k. viku.
- Taki frá 1-2 klukkustundir fyrir samtalið.
- Finni hentugan stað þar sem samtalið getur farið fram, helst ekki á skrifstofu yfirmannsins heldur þar sem yfirmaður og starfsmaður geta ræðst við á jafnréttisgrundvelli, t.d. í fundaherbergi.
- Afhendi starfsmanninum undirbúningsblað um leið og viðtal er boðað.
- Afli sér upplýsinga um starfið og starfslýsingu og þeim breytingum sem kunna að hafa orðið.

1.9.2 Starfsmannasamtalið - hagnýt ráð og leiðbeiningar
Mikilvægt er að stjórnendur hugsi vel um það hver tilgangurinn með samtalinu sé og geri sér jafnframt grein fyrir því að viðmót getur haft áhrif á útkomuna. Starfsmaðurinn hefur ákveðnar væntingar um samtalið og það er stjórnandans að vinna að því að uppfylla þær. Það er á hans valdi að gera viðtalið óþvingað, með því m.a. :
- Að skapa þægilegt andrúmsloft.
- Að sitja ekki við skrifborðið; yfirmaður andspænis starfsmanni, heldur í þægilegum sætum t.d. horn í horn við borðsenda í fundaherbergi.
- Að sjá til þess að ekki verði um ónæði að ræða.
- Að bjóða upp á hressingu, t.d. kaffi eða te.
- Að leyfa starfsmanninum að tala.
- Hafa þarf í huga að leyfa starfsmanninum að tala um það sem honum liggur á hjarta og stjórnandi þarf að forðast að grípa fram í.
  Betra er að losa sig við þá tilfinningu að svörin séu augljós. Ef talið berst að vandamálum tengdum starfinu, er mikilvægt að spyrja hvaða lausnir starfsmaðurinn sjái.
- Vanda það sem sagt er í viðtalinu.
  Varast ber setningar eins og : „hei, heyrðu mig nú“ eða „hlustaðu aðeins á mig“ sem undirstrika hlutverk yfirmanns.
- Að nota jákvæð hugtök þegar nauðsynlegt er að gagnrýna starfsmanninn.
- Að nota opnar spurningar til að fá viðbrögð og athugasemdir frá starfsmanninum.
- Að leggja áherslu á hrós.

Ef nauðsynlegt er að benda á eitthvað sem betur má fara er mikilvægt að byrja ekki eða enda samtalið með því. Betra er að koma ábendingunum á framfæri í miðju samtalsins svo að starfsmaðurinn fari ekki út úr samtalinu með neikvæða upplifun.

Einnig er mikilvægt að hafa eftirfarandi í huga:

- Að vera jákvæð(ur) - viðhorf til samtalsins skiptir máli. Stjórnandinn er fyrirmynd.
- Starfsmannasamtöl eru vettvangur fyrir skoðanaskipti og eiga að bæta tengsl starfsmanns og yfirmanns.
- Ef ræða þarf óþægileg mál er nauðsynlegt að vera búinn að undirbúa starfsmanninn.
- Að hlusta á það sem starfsmaðurinn hefur að segja, þó stjórnandi sé ekki sammála.
- Að ræða ekki um þriðja aðila nema undir sérstökum kringumstæðum og með leyfi.
- Að ræða um starfið og frammistöðuna, ekki persónuna.
- Ef samtalið verður erfitt á yfirmaður að stjórna samtalinu.
- Stjórnandi ber ábyrgð á að þær upplýsingar, sem eiga að fara lengra, skili sér á réttan stað.
- Í sumum tilfellum þarf að fá leyfi starfsmanns til að láta upplýsingar úr samtalinu berast áfram, t.d. til næsta yfirmanns.

DÆMI UM UNDIRBÚNINGSBLAÐ FYRIR STARFSFÓLK

Nafn starfsmanns: _____

Starfsmannasamtal dags.: _____kl.: _____

Staðsetning: _____

Tilgangur samtalsins:

- Að gefa starfsmönnum og yfirmönnum tækifæri til að ræða saman við þægilegar aðstæður þar sem starfið, frammistaða og framtíðin er rædd.
- Að bæta samstarfið og auka starfsánægjuna.
- Að meta þörf á fræðslu til að nýta hæfileika starfsmanna til fulls.
- Samtalið er trúnaðarmál milli þín og þess sem ræðir við þig. Þið berið sameiginlega ábyrgð á að fylgja því eftir sem ákveðið er í samtalinu.
- Þetta er samtalið þitt - þitt tækifæri til að hafa áhrif. Notaðu tækifærið!

Áður en þú ferð:

Mikilvægt er að þú sem þátttakandi í samtalinu gerir þér grein fyrir því hvað þú vilt ræða. Undirbúningur er lykilatriði. Mikilvægt er að þú setjist niður og skoðir hug þinn til ýmissa hluta er varða starfið og vinnustaðinn. Kjaramál eru ekki til umræðu í samtalinu. Skoðaðu starfsmannasamtalseyðublaðið vel og veltu fyrir þér þeim hlutum sem þar er spurt um. Veltu einnig fyrir þér eftirfarandi spurningum:

Hverju vil ég breyta hjá sjálfum mér, hvað snertir t d

- Persónulega eiginleika
- Félagshæfni
- Vilja til að takast á við ný verkefni
- Sveigjanleika
- Samstarfshæfni

Hvernig er vinnustaðurinn og hverju vil ég breyta með tilliti til

- Upplýsingamiðlunar, t.d. um markmið starfseminnar
- Skipulags og þróunar
- Tengsla milli yfirmanns og undirmanna
- Tengsla milli starfsmanna almennt
- Vinnuskipulags
- Tæknibúnaðar og notkunar hans
- Þróunar starfseminnar
- Stjórnunar

Viltu bæta einhverju við frá eigin brjósti?

Að lokum:

Starfsmannasamtalið er tækifæri fyrir þig til að koma þínum skoðunum á framfæri í góðu tómi með yfirmanni þínum. Því er mikilvægt að þú sért búin(n) að gera þér grein fyrir því hvað það er sem þú ert ánægð(ur) með og hvað þér finnst megi betur fara.

Sjambok eyðublað um starfsmannaviðtöl í kaflanum Eyðublöð í Gæðahandbók.

Starfslýsingar

STARFSLÝSING SKÁLAVARÐA

STARFSLÝSING: FERÐAFÉLAG ÍSLANDS

Starfsheiti: Skálavörður
Staður: Skálar Ferðafélags Íslands
Yfirmaður: Rekstrarstjóri skála
Tengill: Skálafulltrúi

1 Almennt ábyrgðarsvið

a) Eftirlit og umsjón með skálum Ferðafélagsins og öðru sem þeim tilheyrir.
b) Innheimta gisti- og þjónustugjalda og senda uppgjör og regluleg skil til skrifstofu.
c) Viðhald húsa, eigna og umhverfis á hverjum stað.
d) Sjá til þess að skálar FÍ og umhverfi allt sé hreint og snyrtilegt.
e) Dagleg skýrslugerð og dagbókarfærslur skv. vinnureglum.
f) Móttaka gesta og upplýsingagjöf til þeirra.
g) Náttúruvernd og fræða gesti og leiðbeina um svæðið.

2 Helstu verkefni skálavarðar

Innheimta og uppgjör

- Skálaverðir skulu innheimta gistigjöld og önnur gjöld skv. verðskrá og fylla út eyðublöð og kvittanir eins og við á hverju sinni.
- Uppgjör skulu gerð a.m.k.vikulega, gengið frá þeim í umslög ásamt peningum og öllum gögnum sbr. leiðbeiningar.
- Skálaverðir skulu fylgjast með aðsókn á staðinn og halda vikulegt bókhald þar um. Fylla skal út gistináttaskýrslur til Hagstofunnar og koma til skrifstofu.
- Skálaverðir skulu halda dagbók þar sem fram koma helstu atriði hvers dags t.d. ef veitt er aðstoð, ef slys verður, eitthvað bilar eða annað sem upp kann að koma.
- Símar skulu alls ekki lánaðir nema brýna nauðsyn beri til enda sé símtal stutt. Innheimta skal gjald kr 500 fyrir símnotkun og skrá sem tekjur á viðeigandi hátt.

Skálarnir sjálfir og umhverfi þeirra

- Viðhaldsvinnu skal sinnt skv. lista sem fyrir liggur og eftir þörfum því sem við bætist. Aðstoða á félaga í vinnuferð- um og fólk sem kemur til viðhaldsvinnu eins og mögulegt er.
- Þrífa skal skálana reglulega, á hverjum degi sé þess þörf. Sérstaklega er mikilvægt að hirða vel um forstofur skálanna og eldhús. Sömuleiðis þrífa salerni og hreinlætisaðstöðu eins vel og mögulegt er, einu sinni á dag eða oftar eftir þörfum. Sjá til að þar sé allt sem þarf.
- Sjá til þess að allar rekstrarvörur, gas og annað sé tiltækt og panta það sem vantar með góðum fyrirvara frá skrifstofu.
- Sinna umhverfi skálanna s.s. taka til og hreinsa upp rusl, tína saman tjaldgrjót, halda við stígum, stikum og merkingum. Láta vita af því sem þarf að laga eða vantar.
- Flokka endurvinnanlegar umbúðir og brýna fyrir gestum að henda slíku ekki í ruslið. Tekjur af endurvinnslu er mjög mikilvæg fjáröflun fyrir félagið

Móttaka gesta

- Skálaverðir ráða húsi og skulu ráðstafa gestum gistirými.
- Kynna gestum skála- og gistireglur t.d. að friður sé milli 24.00 og 7.00 og að menn skuli fara úr skónum í anddyri húsa. Sýna mönnum aðstöðuna á staðnum og upp á hvaða þjónustu er boðið.
- Taka á móti gestum fara t.d. í rútur sé því við komið og bjóða fólk velkomið.
- Leiðbeina fólki um útiverumöguleika, gönguleiðir, örnefni og það helsta markverða á svæðinu.
- Kynna fyrir fólki þær bækur, kort, muni og annað sem til sölu er.
- Kynna fólki kosti þess að vera í Ferðafélaginu og bjóða því að ganga í félagið en einfalt er að gera það á heimasíðu FÍ.

3 Kröfur um skólagöngu eða reynslu

- Starfsmaður þarf fyrst og fremst að hafa þekkingu og brennandi áhuga á ferðamálum á Íslandi, einkum gönguferðamennsku.Vera skipulagður og geta unnið skipulega undir álagi. Hafa góða íslenskukunnáttu og vera vel mæltur á erlendum tungum a.m.k. ensku. Hafa ríka þjónustulund og eiga gott með að vinna með öðrum.
- Þekking á skyndihjálp - fara á námskeið ef það vantar.

FERÐAFULLTRÚI

STARFSLÝSING: FERÐAFÉLAG ÍSLANDS

Starfsheiti: Ferðafulltrúi
Staður: Ferðafélag Íslands, Mörkinni 6 Reykjavík
Yfirmaður: Framkvæmdastjóri
Staðgengill starfsmanns: Framkvæmdastjóri

1 Almennt ábyrgðarsvið

- Allur ferðarekstur félagsins.
- Kynningarmál og fræðslustarf.
- Gerð ferðaáætlunar FÍ.
- Seta í ferðanefnd.
- Almenn störf á skrifstofu.
- Helstu verkefni starfsmanns
- Allur undirbúningur, skipulag og framkvæmd vegna ferða. M.a. finna fararstjóra, gera ferðalýsingar, verðleggja ferðir, panta flutning af öllu tagi, finna og panta gistingu, útvega vistir og annað sem þarf í ferðina. Einnig aflýsa ferðum þegar ástæða er til og fylgja lengri ferðum úr hlaði þegar það er nauðsynlegt.
- Afgreiðsla á farþegum í dagsferðir skv. sérstakri áætlun þar um.
- Fylgjast með bókunum og sjá til að farþegar skili fullnaðargreiðslum innan setts tíma.
- Verðlagning ferða og uppgjör vegna þeirra. Gert í ferðakerfi félagsins.
- Kynninga- og auglýsingastarf vegna ferða og annarrar starfssemi FÍ, t.d. gerð og birting fréttatilkynninga, auglýsinga, heimasíðutexta og póstlistabréfa.
- Annað kynningarstarf t.d. heimsóknir í félög og fyrirtæki, dreifing ferðaáætlunar og auglýsingaskilta.
- Undirbúningur og skipulag upplýsinga- og kynningarfunda vegna ferða.
- Gerð og/eða útvegun leiðarlýsinga fyrir allar ferðir á vegum FÍ. Einnig gerð "ítarlýsinga"með fararstjórum.
- Þátttaka í fundum og störfum ferðanefndar FÍ og framkvæmd ákvarðanna hennar.
- Uppfærsla á ferðafréttum og ferðatengdum upplýsingum á heimasíðu FÍ.
- Gerð árlegrar ferðaáætlunar FÍ í samstarfi við ferðanefnd og framkvstjóra. Sjá til þess að allar upplýsingar varðandi ferðir séu til staðar og réttar, útvega myndir, taka þátt í frágangi og uppsetningu ferðaáætlunar með framkæmdastjóra og ferðanefnd.
- Öll almenn störf á skrifstofu eftir atvikum t.d. símsvörun, afgreiðsla, bókanir og sala. Sömuleiðis samskipti við viðskiptavini og félagsmenn sem samband hafa við skrifstofu.
- Sérstök verkefni sem framkvæmdastjóri felur honum hverju sinni.

KYNNINGARFULLTRÚI / MARKAÐSMÁL

STARFSLÝSING: FERÐAFÉLAG ÍSLANDS

Starfsheiti: Kynningarfulltrúi/markaðsmál
Staður: Skrifstofa Ferðafélags Íslands / Mörkin 6
Yfirmaður: Framkvæmdastjóri
Tengill: PG – IG.

1 Almennt ábyrgðarsvið og helstu verkefni

a) Kynning á Ferðafélagi Íslands meðal annars með heimsóknum í fyrirtæki, félög, klúbba og til annara hópa.
b) Vinna að því að kynna ferðir FÍ, skála, útgáfustarfsemi og félagsstarf og sjálboðaliðastarf FÍ.
c) Vinna að fjölgun félagsmanna FÍ með ýmsum leiðum, auknu kynningarstarfi, fjölpósti, fréttum á heimasíðu og tilboðsgerð til fyrirtækja og hópa.
d) Vinna við heimasíðu FÍ, þróun og innsetningu nýrra upplýsinga, mynda og auglýsinga.
e) Söfnun auglýsinga í Ferðaáætlun.
f) Starfsmaður skal vinna á úttekt á Laugaveginum sem og úttekt á Esjunni eftir því sem tími og aðstæður leyfa og skila til FÍ á vormánuðum skv. samningi þar um.
g) Annað samkvæmt nánara samkomulagi.

Fyrirkomulag

- Kynningarfulltrúi er með aðstöðu í Mörkinni 6 sem og að Hólum í Hjaltadal og undirbýr starf sitt þaðan eða með síma og interneti.
- Kynningarfulltrúi heimsækir fyrirtæki, félög og hópa, bæði með almenna kynningu á FÍ, sem og með markvissri sölu á ferðum eða skálum.
- Kynningarfulltrúi í samráði við framkvæmdastjóra gerir fyrirtækjum, félögum og hópum tilboð, meðal annars til að fjölga félagsmönnum í félaginu.

- Kynningarfulltrúi hefur sveigjanlega vinnutíma en leitast við að vera að í góðu sambandi við skrifstofu FÍ.

UMSJÓNARMAÐUR SKÁLA

STARFSLÝSING: FERÐAFÉLAG ÍSLANDS

Starfsheiti: Umsjónarmaður skála
Staður: Mörkin 6
Yfirmaður: Framkvæmdastjóri
Tengill: PG

1 Almennt ábyrgðarsvið og helstu verkefni

a) Eftirlit og umsjón með skálum Ferðafélagsins og öðru sem þeim tilheyrir.
b) Ber ábyrgð á viðhaldi skála og eigna FÍ á hverjum stað og utanumhald um skálasvæði félagsins samkvæmt gæðastuðli félagsins.
(skv. samþykkt stjórnar)
c) Undirbúningur vinnuferða í samstarfi við fóstra og aðstoð og umsjón með sjálfboðaliðum í vinnuferðum, meðal annars bæði í opnunarferðum og lokun. Hefur umsjón með lokunum og frágangi í skálum fyrir veturinn. Hefur umsjón og eftirlit með skálum félagsins yfir vetrartímann.
d) Birgðaflutningur og þjónusta við skála yfir sumartímann.
e) Flutningur á uppgjöri úr skálum í skrifstofu FÍ.
f) Kjallari Mörkinni 6 – umsjón með lager fyrir skála, sem og tækjum og verkfærum FÍ í kjallara og öðrum búnaði sem og umsjón með viðhaldi við Mörkina 6.
g) Frágangur eftir vinnuferðir.
h) Umsjón með birgðum og lager í skálum.
i) Áætlanagerð - nýframkvæmdir í skálum, áætlanir til 3 - 5 og 10 ára. Þátttaka í gerð fjárhagsáætlunar fyrir framkvæmdir og viðhald í samráði við fjármálastjóra og framkvæmdastjóra.

Fyrirkomulag

- Umsjónarmaður skála er með aðstöðu í Mörkinni 6.
- Umsjónarmaður skála undirbýr vinnuferðir með fóstrum og fyrir vor og haustvinnuferðir með góðum fyrirvara sem og kemur að undirbúningsvinnu er varðar viðhald og uppbyggingu skála FÍ.
- Umsjónarmaður skála skal reglulega fara í skála FÍ yfir sumartímann, eða sem hér segir: ???
- Umsjónarmaður skála skal hafa fasta viðverutíma í Mörkinni 6, eða eigi sjaldnar en 2x í viku yfir sumartímann.
- Nota skal vetur til undirbúnings og áætlanagerðar, auk þess sem farið skal vinnuferðir í skála eftir því sem hægt er og unnið að innanhússviðhaldi og eða breytingum.

Ferðaþjónusta

Ferðafélag Íslands er áhugamannafélag sem stendur meðal annars um ferðir um landið þar sem starfið fellst í að selja og framkvæma hópferðir af ýmsu tagi þar sem ferðast er um Ísland á skipulegan hátt og með fararstjóra sem Ferðafélagið leggur til. Þjónustan er öll framkvæmd af Ferðafélaginu, starfsmönnum þess, verktökum eða öðrum þjónustuaðilum sem vinna samkvæmt samningi við Ferðafélagið.

SKILMÁLAR OG REGLUR

Dagsferðir

Dagsferðir eru ferðir sem taka innan við sólarhring, venjulegast er lagt af stað að morgni og komið heim seinnipartinn. Þessar ferðir bókast og greiðast með að minnsta kosti tveggja daga fyrirvara og í síðasta lagi fyrir kl.16:00, fimmtudaginn fyrir þær ferðir sem farnar eru á laugardegi eða sunnudegi, nema annað sé tekið fram í ferðalýsingu.

Sumarleyfis og helgarferðir

Sumarleyfis og eða helgarferðir ferðir taka tvo eða fleiri daga.
Fargjald þarf að greiða að fullu við pöntun.

Afslættir

Börn og unglingar, 7-18 ára, í fylgd forráðamanna, greiða hálft gjald í ferðir félagsins. Börn, 6 ára og yngri, ferðast ókeypis með forráðamönnum sínum. Félagsmenn í Ferðafélagi Íslands fá afslátt í allar ferðir félagsins. Afsláttur félagsmanna gildir einnig fyrir maka og börn að 18 ára aldri í fylgd félagsmanns.

Afbókunarskilmálar

- Afbókun innan 7 daga frá bókun og meira en 21 degi fyrir brottför: Ferð endurgreidd að staðfestingargjaldi frátöldu.
- Afbókun 20 - 8 dögum fyrir brottför: 50% fargjalds endurgreidd að staðfestingargjaldi frátöldu.
- Afbókun 7 - 4 dögum fyrir brottför: 25% fargjalds endurgreidd að staðfestingargjaldi frátöldu.
- Afbókun 3 - 0 dögum fyrir brottför: Engin endurgreiðsla.

Jafnrétti

Ferðafélagið mismunar ekki viðskiptavinum sínum á neinn hátt.

Breytingar

Ferðafélag Íslands áskilur sér rétt til að hætta við, fresta ferð eða breyta áætlun vegna veðurs eða annarra utanaðkomandi aðstæðna, svo og ef ekki fæst næg þátttaka.

Tryggingar

Ferðafélag Íslands tryggir hvorki farþega sína né farangur þeirra. Farþegar ferðast með félaginu á eigin ábyrgð. Félagið hvetur fólk til að kaupa ferða- og slysatryggingar fyrir ferðir.

FARARSTJÓRN
Fararstjórar skulu fylgja starfsreglum fararstjóra

Ferðafélagið leggur áherslu á að fararstjórar þess uppfylli kröfur Ferðamálastofu (Vakinn) um menntun, þjálfun og reynslu.

Hjá FÍ starfar einvala lið fararstjóra af báðum kynjum. Félagið leitast við að fá til sín fólk sem hefur fjölbreytta reynslu af fjallamennsku og útivist og í flestum tilfellum hefur það reynslu af starfi með björgunarsveitum. Þar með hefur það hlotið þjálfun á ýmsum sviðum. Áherslan við ráðningar er ekki síður á samskiptahæfni leiðsöguefnanna; getuna til að skemmta og fræða þátttakendur í ferðum félagsins.

Fararstjórar FÍ hafa yndi af því að ferðast um landið miðla af þekkingu sinni og reynslu og hafa tileinkað sér heilbriðgaðn lísstíl. Ætlast er til að þeir séu til fyrirmyndar á þeim sviðum sem snúa að fjallamennsku og almennt því sem starfið snýr að. Þjónustulund, áræðni og úrræðasemi eru mikilvægir kostir. Traust milli fararstjóra innbyrðis annars vegar og fararstjóra og þátttakenda hins vegar er lykilatriði.

Þeir hafa yfirgripsmikla þekkingu og eru færir í að koma henni frá sér á lifandi og skemmtilegan hátt.

Fararstjórar eru í stöðugu endurmati á vinnu sinni með það að markmiði að tileinka sér nýja tækni, uppfæra upplýsingar um náttúruna, meta og endurmeta öryggi gesta o.fl.

Fararstjórar Ferðafélagsins eru til fyrirmyndar þegar kemur að umgengni við náttúruna, spilla henni ekki á nokkurn hátt og skilja ekki eftir sig rusl.

Aðalfararstjóri félagsins

- Aðalfararstjóri Ferðafélags Íslands hefur það sama hlutverk og yfirleiðsögumaður hefur í gæðaskjölum Ferðamálastöfu.
- Aðalfararstjóri Ferðafélagsins skal uppfylla eftirfarandi hæfiskröfur: 1 búa yfir 2 ára eða 100 daga reynslu sem leiðsögumaður.

ÞJÁLFUN OG REYNSLA FARARSTJÓRA
Skyndihjálp í óbyggðum námskeið Örvars og Ævars. Sjá sérrit um þessar ferðir.

Starfsreglur fararstjóra

Almennar starfsreglur fyrir fararstjóra

1. Fararstjóri í ferðum Ferðafélags Íslands ber ábyrgð á öryggi þátttakenda í ferðum félagsins og skal leitast við að velja ávallt öruggustu og þægilegustu leiðina fyrir þátttakendur.
2. Fararstjóri skal undirbúa sig vandlega fyrir hverja ferð og meðal annars:
   - Kynna sér áhættumat, viðbragðsáætlanir sem gilda um ferðina.
   - Kynna sér vel þær verklagsreglur og gátlista sem eiga við um þær ferðir sem þeir stjórna. Sjá : verklagsreglur og gátlistar
   - Fara undirbúningsferð áður en ferð með þátttakendum er farin og kanna aðstæður á leiðinni, t.d. snjóalög, hálku, aurbleytu eða annað og ekki fara í ferðina nema aðstæður séu góðar.
   - Fylgjast með veðurspá fyrir ferð – sé veðurspá slæm og gert ráð fyrir meira vindhraða en 18 metrum á sekúndu skal ferð aflýst eða leið breytt.
   - Athuga hvort snjóflóðahætta sé á viðkomandi leið og tryggja að þátttakendur eigi ekki á hættu að lenda í snjóflóði.
   - Fararstjórum ber að hafa skyndihjálparpoka í bakpokanum sínum í öllum ferðum. Leiðbeiningar um innihald hans eru hér: skyndihjálpartaska
   - Fararstjórar skulu gæta vel að ástandi og endurnýjun öryggisbúnaðar í eigu þeirra sjálfra. M.a. öryggislínur, ísaxir, mannbroddar og belti. einnig snjóflóðaílur, talstöðvar, gps-tæki, áttaviti og sími. Mikilvægt er að yfirfara þennan búnað reglulega og endurnýja hann eftir þörfum.
3. Fararstjóri skal fara yfir búnað sem þátttakendur þurfa til hverrar ferðar miðað við aðstæður og tryggja að allir séu rétt búnir og vísa þeim frá sem ekki eru rétt búnir til ferðarinnar.
4. Fararstjóri tekur ákvörðun um hvort að ferð sé farin eða henni aflýst og skal hafa um það samráð við framkvæmdastjóra FÍ og eða aðra fararstjóra innan félagsins.
5. Fararstjóri skal í upphafi ferðar kynna sig og bjóða alla velkomna í ferðina fyrir hönd Ferðafélags Íslands og að sama skapi þakka öllum fyrir ferðina i lok ferðar.
6. Fararstjóri skal í upphafi ferðar lýsa ferðatilhögun.
7. Fararstjóri skal veita fræðslu í ferðinni, t.d. hvað varðar helstu örnefni, sögu, menningu, jarðfræði, gróður og náttúrufar, eða annan fróðleik, allt í bland, eða eftir áhugasviði og áherslum fararstjóra.
8. Fararstjóri skal leitast við að bæta þekkingu sína og menntun og sækja námskeið og meðal annars skulu allir fararstjórar FÍ hafasótt námskeið í skyndihjálp, rötun fyrstu hjálp í óbyggðum.
9. Fararstjórar í jöklaferðum FÍ skulu hafa sótt námskeið í sprungubjörgun og öryggisnámskeiðum í jöklaferðum.
10. Fararstjórar skulu aldrei deila hver við annan eða við þátttakendur í ferðum.
11. Fararstjórar skulu aldrei deila á Ferðafélag Íslands, stjórn eða skrifstofu í ferðum.
12. Fararstjórar skulu fyrir hverja ferð, í samráði við skrifstofu, tryggja að allur undirbúningur fyrir ferð sé góður og þjónusta í ferðinnisé frágengin.
13. Fararstjórar skulu ekki gista í tjaldi með þátttakendum í ferðum og ekki leggja lag sitt við þátttakendur.
14. Fararstjórar skulu leggja sig fram um að vera til fyrirmyndar að öllu leyti, t.d. hvað varðar klæðnað, málfar og framkomu alla.
15. Fararstjóri tekur með sér allan búnað sem þarf til ferðarinnar, m.a. bæði öryggisbúnað, sjúkratösku eða annað og skal huga að því að hafa með sér aukabúnað ef á þarf að halda.
16. Fararstjóri skal ekki neyta áfengis eða vímuefna í ferðum félagsins.
17. Fararstjóri skal vera í merktum fatnaði frá félaginu.

SKYNDIHJÁLPARTASKA
Fararstjórum ber að hafa skyndihjálparpoka í bakpokanum sínum í öllum ferðum. Gott er að hafa plástra nálægt þar sem þeir eru oftast það eina sem þarf að nota. Fararstjóri notar sitt eigið skyndihjálpardót og ef þeir þurfa að nota það þá geta þeir fengið áfyllingu á töskuna á kostnað félagsins.

Hér að neðan er tillaga af búnaði sem gott er að hafa meðferðis:

- Skæri, flísatöng og öryggisnælur
- Einnota blásturmaski
- Hanskar
- Plástrar
- Burn-free bréf
- Hælsærisplástur
- Sótthreinsiklútar
- Grisjur
- Teygjubindi
- Íþróttateip
- Augnskol
- Klemmuplástur
- Heftiplástur
- Þrýstibögglar
- Fetill "Þríhyrna"
- Verkjatöflur
- Þrúgusykur eða annað fyrir blóðsykurfall
- Álteppi (gott að hafa)
- SAM spelka (gott að hafa)

Umhverfisvitund

Ferðafélag Íslands leggur mikla áherslu á verndun náttúru og umhverfis.

Í öllu starfi félagsins skal fylgja eftirfarandi reglum:

- Ávallt eru notaðir merktir vegir eða viðurkenndir ökuslóðar. Þar sem þess er ekki kostur, s.s. að vetralagi, er forðast að aka um svæði þar sem náttúrufar er viðkvæmt, sbr. gildandi lög um náttúruvernd.
- Aðeins er ekið yfir vatnsföll á stöðum sem til þess eru ætlaðir og farið er út í vatnsföll og upp úr þeim á stöðum sem lágmarkar skemmdir á bökkum.
- Fyrirtækið notar skipulögð tjaldsvæði þar sem unnt er. Sé þess ekki kostur er gætt að því að ekki sjáist ummerki eftir dvölina á staðnum.
- Ef kveiktur er eldur, skal eldiviður fluttur inn á svæðið, og þess gætt að hann sé að fullu slökktur áður en farið er af staðnum. Notað er eldstæði sem þegar er á staðnum þar sem unnt er, sbr. gildandi lög um náttúruvernd.
- Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði og þess er gætt að þeir fari að fyrirmælum þar sem hefðbundinn búnaður er ekki fyrir hendi.
- Allur úrgangur og/eða búnaður sem ekki eyðist í náttúrunni er fjarlægður.
- Þátttakendur eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu.

Fararstjórar og aðrir starfsmenn félagsins skulu brýna þessar reglur fyrir ferðafólki og þátttakendum í ferðum félagins.

Gistiþjónusta Viðbragðsáætlun FÍ á skálasvæðum

Almenn viðbragðsáætlun - ef slys er á fólki:

- Tryggið öryggi á slysstað.
- Hringið í 112.
- Gefið upp staðsetningu á slysi, fjölda slasaðra einstaklinga og aðstæður á slysstað.
- Gott að fram komi hverjir eru á staðnum og á hvers vegum.
- Veitið fyrstu hjálp í samræmi við áverka. Hægt er að fá leiðbeiningar frá 112 og neyðarverðir geta gefið beint samband við vakthafandi lækna.
- Gætið sérstaklega að ofkælingu en slasaðir einstaklingar eru verr í stakk búnir til að verjast henni.

- Undirbúið móttöku hjálparliðs hvort sem um er að ræða sjúkraflutningamenn, lögreglu, björgunarsveitir eða þyrlu. Notið farþega ykkur til aðstoðar ef þörf krefur.
- Sinnið öðrum farþegum. Eðlilega getur slys haft áhrif á fleiri en þann slasaða og því þarf að sinna þeim. Veitið sálræna skyndihjálp og tryggið að veður eða aðrir þættir hafi ekki neikvæð áhrif á viðkomandi.
- Þegar hjálparlið mætir á staðinn tekur það stjórn á vettvangi og flytur þann slasaða á brott. Sé hægt að senda starfsmann með, er það gott, en ekki skal skilja farþega eftir eina.
- Tilkynnið yfirmanni um atvikið.
- Ef tilefni þykir skal virkja viðbragðsteymi félagsins sem sinnir þá ýmsum þáttum sem koma upp.
- Sinnið þörfum farþega þegar vinnu á vettvangi er lokið. Í því getur falist áfallahjálp, breytingar á ferðaskipulagi og annað.
- Að öllu jöfnu er það hlutverk lögreglu að hafa samband við aðstandendur en félagið gæti eigi að síður viljað gera það til að upplýsa betur um málsatvik. Slíkt skal þó alltaf gera í samráði við lögreglu.
- Sinnið fjölmiðlum, þ.e. talsmaður félagsins. Slys á ferðamönnum er vinsælt fréttaefni og oft þarf ekki mikið til að þau nái athygli fjölmiðla. Hafið viðbrögð gagnvart fjölmiðlum vel skilgreind.
- Útbúið ávallt atvikaskýrslu. Um leið má nýta tækifærið og fara yfir viðbrögð félagsins við atvikinu.

KJALVEGUR
HVÍTÁRNES 9.7 KM
ÞVERBREKKNAMÚLI 5.3

Viðbragðsteymi

Viðbragðsteymi FÍ hefur það hlutverk að bregðast við stærri áfjöllum, styðja við fararsjtóra, skálaverði og aðra starfsmenn félagsins á vettvangi, annast samskipti við fjölmiðla og viðbragðsaðila, aðstoða við stærri breytingar á ferðatilhögun og halda utan um samskipti við viðskiptaaðila sem eiga hagsmuna að gæta í hverju tilfelli.

Hlutverk viðbragðsteymis

Viðbragðsteymið heldur einnig utan um og kallar til þá aðstoð sem fararstjóri, gestir og annað starfsfólk gæti þurft á að halda eftir atvikið s.s. áfallahjálp.

Mikilvægt er að halda utan um allar upplýsingar og aðgerðir.

Viðbragðsteymið vinnur eftir viðbragðsáætlun fyrir viðbragðsteymi í stærri áföllum.

Alvarleg slys á starfsmönnum (frá vinnu í einn dag auk slysdagsins) ber að tilkynna vinnueftirlitinu innan viku frá slysinu.

Í viðbragðsteyminu eru:
Páll Guðmundsson framkvæmdastjóri FÍ sími 8954510, palli@fi.is
Stefán Jökull Jakobsson, umsjónarmaður skála
Heiða Meldal, ferðafulltrúi.

Framkvæmdastjóri er formaður í nefnd viðbragðsteymis og virkjar teymið ef ástæða er til.

HLUTVERK VIÐBRAGÐSTEYMIS
og samskipti við fjölmiðla

Hlutverk viðbragðteymis Ferðafélags Íslands er að koma saman þegar slys eða önnur atvik verða, þegar skjótt þarf að bregðast við til að vernda ímynd félagsins, starfsmenn og viðskiptavini. Hópurinn þarf að hafa skýrt og óskorað vald til þess að bregðast við fyrir hönd félagsins hverju sinni.

Lítið atvik getur mjög fljótt orðið að umfjöllunarefni fjölmiðla um allan heim enda hraðinn í þessum heimi mjög mikill. Markviss boð- og samskipti skipta því öllu máli og hlutverk hópsins er að stýra þeim eins og hægt er. Það að koma reglulega saman eins og sagt er hér að ofan skiptir því öllu þar sem það minnkar líkur á mistökum þegar slys verður og álag er mikið.

Fyrstu viðbrögð skipta miklu máli en þau geta meðal annars falist í eftirfarandi:

- Fararstjóri á vettvangi hefur kallað eftir aðstoð.

- Hvað gerðist?
- Er búið eða þarf að kalla viðbragðsteymi saman?
- Tengjast fleiri ferðaþjónustufyrirtæki atvikinu?
- Hvar gerðist atvikið?
- Er tengiliður/starfsmaður á staðnum?
- Eru einhverjir slasaðir eða látnir?
- Þarf að hafa samband við aðstandendur?
- Tengiliður við fjölmiðla. Eru fjölmiðlar farnir að fjalla um atvikið eða er líklegt að svo verði? Mikilvægt að samskipti við fjölmiðla séu fyrirfram ákveðin, framvkvæmdastjóri eða forseti tala fh félagsins.

Þegar slys eða atvik eiga sér stað er oft lítill tími til stefnu og þurfa vinnubrögð að vera fumlaus, skjót og fagleg.

Meðal þeirra hluta sem hafa má í huga eru eftirfarandi:

- Lágmarkið tjónið með því að bregðast strax við að ná tökum á vandanum.
- Kallið strax til viðbragðsteymið. Framkvæmdastjóri virkjar teymið eða staðgengill hans.
- Komið hreint fram frá upphafi. Vond frétt verður verri ef einhverju er haldið eftir. Hreinskilni og trúverðugleika þarf frá upphafi.
- Framkvæmdastjóri eða forseti félagsins tala fyrir hönd félagsins komi upp alvarleg mál þar sem viðbragðsteymi félagsins hefur verið virkjað, nema annað sé ákveðið.
- Ef þarf, leitið eftir utankomandi aðstoð til að greina og aðstoða, hlutlaus sýn getur skipt sköpum.
- Upplýsið strax alla sem tengjast ykkur og atvikinu. Samstarfsaðila, starfsmenn, stjórn og hagsmunaðila eins og fleiri.
- Ef senda á út tilkynningu frá fyrirtækinu er mikilvægt að vanda vel til hennar og hafa í huga ábyrgð fyrirtækisins.
- Segið alltaf sannleikann, sýnið mannlegu hliðina og biðjist afsökunar ef þarf.
- Hafið alltaf til taks samantekt á stöðunni hverju sinni.
- Fylgist með fréttaflutningi og sé um rangar fréttir að ræða skal hafa samband við viðkomandi fréttamann og óska eftir leiðréttingu.
- Ef þarf að koma fram í viðtali skal undirbúa sig og ræða við fréttamann um hvað eigi að ræða. Fáið að lesa viðtalið yfir sé það möguleiki.
- Verið skýrmælt og stuttorð og notið ekki sérhæfð orð né notið grín eða fíflaskap.

ÁHÆTTUMAT FERÐA

Ferðafélag Íslands hvetur ferðamenn til að kynna sér gönguleiðirnar vel, fara vel yfir áhættumatið, vera í fylgd með öðrum, láta vita af ferðum sínum og síðast en ekki síst að snúa frá eða hætta við ef öryggið er ekki fyrir hendi. Njótum ferðarinnar og komum heil heim.
https://www.fi.is/is/gonguleidir/ahaettumat
Blikdalur, Dýjadalshnúkur, Fimmvörðuháls, Hornbjargshringur, Hvannadalshnjúkur, Kerhólakambur, Laugavegurinn, Lónsöræfi, Miðkjós, Hornbjargsviti, Skálatindur, Þverfellshorn.

Forgangsröðun við meðhöndlun áhættu þar sem hætta er á heilsutjóni

A Forðast, losna alfarið við áhættuna t.d. með því að leggja niður þá hluta þjónustu sem skapa hættu.
B Stýra, gera breytingar sem draga úr áhrifum eða líkum. T.d. koma á verklagsreglum og þjálfa starfsmenn.
C Útskýra, upplýsa um og útskýra áhættur með merkingum og leiðbeiningum.
D Verja, útvega öryggisbúnað og persónuhlífar fyrir þátttakendur.

Hér á eftir koma undirkaflar sem fjalla um mat á áhættu í eftirfarandi ferðaflokkum:

- Léttar gönguferðir í þéttbýli og á láglendi (sbr. Vakann sértæk gæðaviðmið nr. 201)
- Gönguferðir í dreifbýli, óbyggðum og í fjalllendi við sumaraðstæður (sbr. Vakann sértæk gæðaviðmið nr. 202)
- Gönguferðir í fjalllendi við vetraraðstæður og á jöklum (sbr. Vakann sértæk gæðaviðmið nr. 203)
- Skíðaferðir í fjalllendi (sbr. Vakann sértæk gæðaviðmið nr. 204)
- Náttúruskoðun á landi (sbr. Vakann sértæk gæðaviðmið nr. 208)
- Reiðhjólaferðir (sbr. Vakann sértæk gæðaviðmið nr. 223)

HVENÆR SNÚA SKAL VIÐ

Eftirfarandi reglur eru í gildi hjá Ferðafélagi Íslands þegar um blandaða hópa er að ræða þar sem er fólk með litla eða takmarkaða reynslu af fjallgöngum

Ef eitthvert þessara atriða á við er rétt að snúa við:

- Einstaklingur í hópnum er augljóslega óhæfur til að halda áfram og enginn annar til að fylgja honum niður.
- Fólk er gegnblautt.
- Fólk í hópnum er ekki í vatnsheldum fatnaði og það er rigning – snjókoma og vindur yfir 12 m/sek.
- Hettur, andlit, augabrúnir/ augnhár eða gleraugu eru ísaðar/klakaðar > 1cm.
- Hitastig er lægra en -25°C með vindkælingu.
- Kalblettir myndast auðveldlega á nokkrum mínútum á fólki í hópnum.
- Vindur er yfir 13 m/sek og grenjandi rigning (48 km/klst).
- Vindur er yfir 16 m/sek (61 km/klst).
- Öllum er augljóst að tindinum verður ekki náð og andinn í hópnum ber þess merki.

SKILGREININGAR

Mat áhættu - skilgreiningar

Áhætta

Óviðunandi
Skoða
Viðunandi

Alvarleiki

3	Mikill	Lífshætta eða alvarlegir og varanlegir áverkar Hættur
2	Meðal	Áverkar sem ganga til baka, þörf á læknisþjónustu
1	Lítill	Óþægindi eða litlir áverkar, skrámur eða rispur

Áhættufylki

Líkur	Miklar	3	3	6	9
	Meðal	2	2	4	6
	Litlar	1	1	2	3
			1	2	3
			Lítill	Meðal	Mikill
		Alvarleiki			

Líkur

3	Miklar	Miklar líkur á atviki, gerist oft
2	Meðal	Getur gerst en ekki oft
1	Litlar	Litlar líkur á atviki, gerist sjaldan

Hættur	Dæmi
Högg	Árekstur, grjóthrun
Klemmist, festist í vél	Notkun þungra áhalda eða tækja
Fall á jafnsléttu	Fólk rennur, hrasar um hindranir, fær aðsvif
Fall af hærri stað	Fall í sprungu, fall af klettum
Skurðsár, blæðing	Hvass, beittur hlutur
Ofraun á líkama	Tognun, örmögnun, hjartaáfall
Hiti eða kuldi	Bruni, kal, ofkæling
Rafstraumur, rafblossi	Eldingar, snerting við raflínu
Hættuleg efni	Eiturgufur í nágrenni gosstöðva
Drukknun	Við vatn er ávallt hætta á drukknun
Týnast	Verða úti
Sýking	Mengað drykkjarvatn, baðvatn, skemmdur matur
Náttúruöfl	Eldgos, jarðskjálftar, snjóflóð

LÉTTAR GÖNGUFERÐIR Í ÞÉTTBÝLI OG Á LÁGLENDI

Áhættumat

Áhætta í göngufeðum í þéttbýli er almennt ekki veruleg, sérstaklega þarf þó að huga að:

- Misháum kantsteinum
- Illa lýstum stígum/tröppum
- Hálu timbri í bleytu - bryggjur, tröppur, brýr
- Ísingu og svellum á veturna
- Atgerfi gesta og þekkingu á aðstæðum snjór, krap, ís
- Stærð hópa
- Akandi umferð

Aðgerðaráætlun

Dags	Þjónusta
	Gönguferð að sumarlagi

Áhætta	Aðgerðir til að draga úr áhættu	Alvarleiki	Líkur	Áhættugildi (eftir aðgerð)
Fall/hrösun	Gestir áminntir áður, hópur stöðvaður áður en bent er á áhugaverða staði eða útsýnið.	2	1	2
Árekstur við ökutæki.	Vara gesti við bílaumferð, stilla stærð hópa í hóf,	3	1	3
Rennur í hálku/ísingu	Vara gesti við. Hugsanlega kaupa létta mannbrodda og lána gestum ef ísing eða svell eru á leiðinni.	2	1	2

Viðmið

Alvarleiki		
3	Mikill	Lífshætta eða alvarlegir og varanlegir áverkar
2	Meðal	Áverkar sem ganga til baka, þörf á læknisþjónustu
1	Lítill	Óþægindi eða litlir áverkar, skrámur eða rispur

Líkur		
3	Mikill	Miklar líkur á atviki, gerist oft
2	Meðal	Getur gerst en ekki oft
1	Lítill	Litlar líkur á atviki, gerist sjaldan

Áhættufylki					
Líkur	Mikill	3	3	6	9
	Meðal	2	1	4	3
	Lítill	1	1	2	3

Áhætta

Óviðunandi
Skoða
Viðunandi

Alvarleiki

1	2	3
Lítil	Meðal	Mikill

GÖNGUFERÐIR VIÐ VETRARAÐSTÆÐUR

Dagsetning 1 10 2017
Útgáfa 1
Matsaðili: Ferðafélag Íslands

Áhættumat við gönguferðir í fjalllendi við vetraraðstæður og á jöklum, sjá viðeigandi verklagsreglur og gátlista hér neðst.

Áhættumat 1 Gönguferðir að vetrarlagi

Áhættuþættir	Hver er hættan	Alvarleiki	Líkur	Aðgerðir fararstjóra	Alvarleiki eftir aðgerðir	Líkur eftir aðgerðir
Erfitt landslag (ójafnt, grýtt, bratt,blautt, ísað)	Beinbrot af ýmsu tagi, minniháttar áverkar	2. Talsverð	1. Litlar	Gæta að leiðarvali, fylgjast vel með farþegum og aðstoða ef þörf krefur.	2.Talsverð	1. Litlar
Erfitt veðurfar (hvasst, kalt, blautt)	Ofkæling, fall í hviðum, minni-háttar áverkar	2. Talsverð	1. Litlar	Fylgjast með veðurspám, vara farþega við vondu veðri og ráðleggja þeim með fatnað.	2.Talsverð	1. Litlar
Rötun	Möguleiki á villum	2. Talsverð	1. Litlar	Þjálfaður fararstjóri með réttan búnað.	2. Talsverð	1. Litlar
Þverun straumvatna	Ofkæling, drukknun	3. Lífshætta	1. Litlar	Stýra farþegum öruggustu leið yfir vatnsföll, mynda keðju þar sem það á við, fylgjast með farþegum.	3. Lífshætta	1. Litlar
Fall í brattlendi	Alvarlegir áverkar, dauði	3. Lífshætta	1. Litlar	Gæta að leiðarvali, fylgjast vel með farþegum og aðstoða ef þörf krefur.	3. Lífshætta	1. Litlar
Snjóflóð	Alvarlegir áverkar, dauði	3. Lífshætta	1. Litlar	Gæta að leiðavali, fylgjast með snjóalögum og verðuspá. Viðeigandi búnaður til snjóflóðabjörgunar.		
Einstaklingur viðskila við hóp	Ofkæling	3. Lífshætta	1. Litlar	Stjórna gönguhraða þannig að enginn dragist aftur úr, góð hópstjórn í pásum.	3. Lífshætta	1. Litlar
Gas, heitt vatn, eldun	Brunasár	2. Talsverð	1. Litlar	Vara farþega við hættum af eldunarbúnaði, heitu vatni og gasi. Fararstjóri gætir þess að skrúfað sé fyrir alla gaskúta að lokinni eldun.	2.Talsverð	1. Litlar
Gengið um jarðhitasvæði	Brunasár	2. Talsverð	1. Litlar	Leiðarval, leiðsögumaður varar farþega við hættum á hverasvæði. Eingöngu gengið á merktum og/eða troðnum slóðum, aldrei fara yfir merkingar sem eiga að hindra för fólks á hverasvæði og snerta aldrei vatn á hverasvæði.	2.Talsverð	1. Litlar
Akstur í bíl til og frá stað	Fall í/úr bíl, bílslys	1. Lífshætta	1.Litlar	Viðskipti við aðila með tilskilin réttindi og leyfi til fólksflutninga. (Ferðafélagið)	3.Lífshætta	1. Litlar
Fararstjóri slasast /verður ógöngufær	Ofkæling	1. Lífshætta	1.Litlar	Upplýsa farþega um fjarskiptatækni og leiðir til að kalla á hjálp.	3.Lífshætta	1. Litlar
Lélegur búnaður farþega	Ofkæling	1. Lífshætta	1.Litlar	Vandaðir útbúnaðarlistar sendir til farþega fyrir ferð.	3.Lífshætta	1. Litlar
Fall fram af hárri brún	Alvarlegir áverkar, dauði	1. Lífshætta	1. Litlar	Gæta að leiðarvali, fylgjast vel með farþegum og aðstoða ef þörf krefur.	3. Lífshætta	1. Litlar

GÖNGUFERÐIR VIÐ SUMARAÐSTÆÐUM

Dagsetning 1 10 2017
Útgáfa 1
Matsaðili: Ferðafélag Íslands

Áhættumat við gönguferðir í fjalllendi við vetraraðstæður og á jöklum, sjá viðeigandi verklagsreglur og gátlista hér neðst.

Áhættumat 2 Gönguferðir að sumarlagi

Erfitt landslag (ójafnt, grýtt, bratt,blautt, ísað)	Beinbrot af ýmsu tagi, minniháttar áverkar	2. Talsverð	1. Litlar	Gæta að leiðarvali, fylgjast vel með farþegum og aðstoða ef þörf krefur.	2.Talsverð	1. Litlar
Erfitt veðurfar (hvasst, kalt, blautt)	Ofkæling, fall í hviðum, minni-háttar áverkar	2. Talsverð	1. Litlar	Fylgjast með veðurspám, vara farþega við vondu veðri og ráðleggja þeim með fatnað.	2.Talsverð	1. Litlar
Rötun	Möguleiki á villum	2. Talsverð	1. Litlar	Þjálfaður fararstjóri með réttan búnað.	2. Talsverð	1. Litlar
Þverun straumvatna	Ofkæling, drukknun	3. Lífshætta	1. Litlar	Stýra farþegum öruggustu leið yfir vatnsföll, mynda keðju þar sem það á við, fylgjast með farþegum.	3. Lífshætta	1. Litlar
Fall í brattlendi	Alvarlegir áverkar, dauði	3. Lífshætta	1. Litlar	Gæta að leiðarvali, fylgjast vel með farþegum og aðstoða ef þörf krefur.	3. Lífshætta	1. Litlar
Snjóflóð	Alvarlegir áverkar, dauði	3. Lífshætta	1. Litlar	Gæta að leiðavali, fylgjast með snjóalögum og verðuspá. Viðeigandi búnaður til snjóflóðabjörgunar.		
Einstaklingur viðskila við hóp	Ofkæling	3. Lífshætta	1. Litlar	Stjórna gönguhraða þannig að enginn dragist aftur úr, góð hópstjórn í pásum.	3. Lífshætta	1. Litlar
Gas, heitt vatn, eldun	Brunasár	2. Talsverð	1. Litlar	Vara farþega við hættum af eldunarbúnaði, heitu vatni og gasi. Fararstjóri gætir þess að skrúfað sé fyrir alla gaskúta að lokinni eldun.	2.Talsverð	1. Litlar
Gengið um jarðhitasvæði	Brunasár	2. Talsverð	1. Litlar	Leiðarval, leiðsögumaður varar farþega við hættum á hverasvæði. Eingöngu gengið á merktum og/eða troðnum slóðum, aldrei fara yfir merkingar sem eiga að hindra för fólks á hverasvæði og snerta aldrei vatn á hverasvæði.	2.Talsverð	1. Litlar
Akstur í bíl til og frá stað	Fall í/úr bíl, bílslys	1. Lífshætta	1.Litlar	Viðskipti við aðila með tilskilin réttindi og leyfi til fólksflutninga. (Ferðafélagið)	3.Lífshætta	1. Litlar
Fararstjóri slasast /verður ógöngufær	Ofkæling	1. Lífshætta	1.Litlar	Upplýsa farþega um fjarskiptatækni og leiðir til að kalla á hjálp.	3.Lífshætta	1. Litlar
Lélegur búnaður farþega	Ofkæling	1. Lífshætta	1.Litlar	Vandaðir útbúnaðarlistar sendir til farþega fyrir ferð.	3.Lífshætta	1. Litlar
Fall fram af hárri brún	Alvarlegir áverkar, dauði	1. Lífshætta	1. Litlar	Gæta að leiðarvali, fylgjast vel með farþegum og aðstoða ef þörf krefur.	3. Lífshætta	1. Litlar

SKÍÐAFERÐIR Í FJALLLENDI

Áhættumat við skíðaferðir í fjallendi

GÁTLISTI: GÖNGUFERÐIR VIÐ SUMARAÐSTÆÐUR

Gátlisti: búnaðarlistar

Verklagsreglur:

- Samskipti við birgja og viðskiptavini
- Afgreiðsla og skrifstofa Mörkinni 6
- Bakpokaferð
- Trússferð
- Bílstjóri í trússferðum
- Matarumsjón
- Hreingerningaáætlun Mörkin 6
- Flokkun sorps
- Viðmiðunarreglur við fuglaskoðun
- Viðmiðunarreglur um refaskoðun

Snjóflóðahætta

Vetrarferðamennska hefur aukist mikið undanfarin ár og nú stunda þúsundir manna útivist og fjallamennsku af einhverju tagi yfir vetrarmánuðina. Vetrarferðamennska er sannarlega heillandi en henni fylgja um leið hættur sem ferðamenn þurfa að hafa í huga. Snjóflóð er ein af þeim hættum sem ferðamenn þurfa að hafa í huga og varast í ferð- um sínum að vetri til.

Snjófljóðum er gjarnan skipt í tvennt:

1 Lausasnjóflóð
Lausasnjóflóð eiga upptök sín í einum punkti. Gjarnan sem snjóbolti. Snjóflóðafarvegur skiptist í upptakasvæði, fallbraut og snjóflóðatungu. Upptakasvæði liggur efst í snjóflóðafarvegi og er allt það svæði þar sem upptök snjóflóðs eru hugsanleg. Fallbraut er þar sem snjóflóðið rennur niður og snjóflóðatunga þar sem það stöðvast.

2 Flekaflóð
Flekaflóð eiga sér stað þegar fleki af snjó brotnar frá snjóþekjunni og rennur af stað niður brekkuna. Þetta gerist þegar snjór með tiltölulega mikla samloðun liggur ofan á snjó sem er með litla samloðun eða ofan á veiku lagi. Fólk sem slasast í snjóflóðum kemur þeim yfirleitt sjálft af stað og oftast er um að ræða þurr flekaflóð. Þurrum og blautum snjóflóðum er gjarnan skipt í tvær megintegundir, lausasnjóflóð og flekaflóð.

Að þekkja snjóflóðafarveg
Þegar ferðast er um fjalllendi yfir vetrarmánuðina er mikilvægt að þekkja svæði þar sem snjóflóð geta fallið. Nokkur atriði skipta mestu máli til að þekkja snjóflóðafarveg.

Algengasti upptakahalli flekaflóða er 30-45°.

Hæð yfir sjávarmáli Snjóflóðahætta er oft meiri í aukinni hæð vegna þess að þar snjóar meira og vindur er sterkari.

Afstaða til sólar Norðurhlíðar fjalla eru gjarnan lengur óstöðugar því þar er kaldara en í suðurhlíðum. Norðurhlíðar eru líklegri til að vera með meiri snjóflóðahættu en suðurhlíðar á köldum vetrardögum. Suðurhlíðar fjalla verða oft veikari fyrir snjóflóðum en aðrar hlíðar þegar sólin er hátt á lofti.

Gil og skálar eru yfirleitt hættulegri en aðrar brekkur því þar er erfiðara að leita skjóls fyrir hættum. Fólk sem lendir í snjóflóðum í giljum berst gjarnan að miðju gilsins þar sem krafturinn er mestur og líklegt að grafast djúpt. Snjór getur safnast saman í giljum úr ólíkum vindáttum. Annar barmur gilsins getur verið með stöðugum snjó á meðan hinn er með mjög óstöðugum snjó. Grjót og tré sem standa upp úr snjóþekjunni virka gjarnan eins og akkeri fyrir snjóinn. Oftast eiga flekaflóð upptök sín í kúptum hluta brekkunnar.

Stærð brekku. Stór brekka getur borið meiri snjó og myndað stærri snjóflóð.

Breiðir dalsbotnar eru gjarnan öruggari en umliggjandi hlíðar. Hryggir eru yfirleitt öruggir fyrir snjóflóðahættu, en þó ber að vara sig á hengjum sem kunna að vera öðru hvoru megin við hrygginn. Gott er að ferðast um flata hluta brekkunnar og halda sig frá bröttum hlíðum. Þar sem ekki er hægt að forðast brattar hlíðar skal fara um þær eins ofarlega og hægt er. Haldið ykkur frá íhvolfum brekkum ef hætta er á snjóflóðum. Ef ekki er hjá því komist að ferðast um snjóflóðahættusvæði má minnka áhættuna með því að láta einn fara yfir ótrygga hlutann í einu og að ferðafélagar fylgist með. Ekki stoppa í miðri brekku, farið á öruggari stað. Horfið á þá sem eru í brekkunni. Gerið fyrirfram ákveðna áætlun: Hver skal fara fyrst? Hvar skal stoppa?

Snjóflóðahætta
Snjóflóðahætta stjórnast af þremur þáttum, landslagi, stöðugleika snjóþekjunnar og fólki.
Til að gera ferðalög hættuminni þarf sá sem ferðast að spyrja sig spurninga: Hvernig er landslagið? Er líklegt að snjóflóð gætu fallið? Er snjórinn stöðugur? Hverjar yrðu afleiðingarnar ef snjóflóð félli hér?

Veðrabrigði sem hafa neikvæð áhrif á stöðugleika snjóþekju:
- Ákóf snjókoma
- Rigning
- Skafrenningur
- Snögg hlýnun
- Snjórinn hitnar að bræðslumarki
- 20 sm eða meira af snjó hefur fallið síðustu daga

Veðrabrigði sem hafa jákvæð áhrif á stöðugleika snjóþekju:
- Kólnun, sérstaklega eftir þíðu
- Nokkrir dagar með fremur mildu veðri

Þegar þú sérð eða heyrir veðurspána spurðu þig þá hvaða áhrif hún hafi á snjóþekjuna. Þegar þú ert á ferð á fjöllum taktu þá eftir hvernig veðrið er og hugsaðu um hvaða áhrif veðrið hafi á snjóþekjuna.

Vísbendingar um snjóflóðahættu

1 Nýfallin snjóflóð í svipuðum brekkum
Það er engin betri vísbending um yfirvofandi snjóflóðahættu. Reyndu að forðast brekkur með svipaðan halla sem snúa í sömu átt eða eru í svipaðri hæð og brekkur þar sem snjóflóð hafa fallið.

2 Vúmp-hljóð
Vúmp-hljóð heyrist þegar veikt lag fellur saman í snjóþekjunni. Þá er sagt að náttúran sé að öskra snjóflóðahætta! Forðið ykkur úr snjóflóðabrekkum!

3 Stækkandi sprungur
Þegar sprungumyndun sést í hlíðunum eða þegar snjórinn brotnar undan manni gefur það til kynna að flekaflóð geti farið af stað. Skafrenningur Vindsöfnun á svæðum má sjá þegar öldur af snjó myndast í lægðum og gjarnan myndast hengjur.

4, Skyndileg hlýnun
Skyndileg hlýnun, einkum ef hitastigið fer yfir frostmark, eykur líkur á snjóflóðum. Holhljóð í snjónum líkt og slegið sé á trommur gefa sterklega til kynna að í snjónum sé veikt snjólag.

5 Nýsnævi
Flest snjóflóð falla stuttu eftir snjókomu.

6 Klappþróf
Klappþróf er notað til að skoða veik lög efst í snjóþekjunni. 30 x 30 sm súla er skorin frá snjóþekjunni og efstu 30 til 40 sm eru settir á skóflublaðið. Skóflunni er síðan hallað um 15° og klappað undir hana, fyrst létt og svo fastar. Ef snjóþekjan brotnar í láréttum fleti gefur það til kynna að veik lög séu til staðar í þekjunni. Til að fleka- flóð geti myndast þarf sterkari snjór að vera ofan á veikari snjó. Veikt lag er snjór sem binst illa saman og/eða binst illa undirliggjandi lagi, undirliggjandi lag myndar rennslisflöt fyrir flekaflóð. Til að finna þessi veiku lög er gott að grafa gryfju til að finna veiku snjólögin.

Samantekt
Áður en farið er af stað ber að huga að hvernig veðrið hefur verið síðustu daga og veðurspá. Gera upp við sig áður en lagt er af stað hve mikla áhættu hópur er tilbúinn að taka. Hverjir koma með, hver er kunnátta þeirra, þekking á svæðinu o.fl. Hafa skal með og kunna að nota öryggisbúnað, það er snjóflóðaýli (rafhlöður í lagi), snjóflóðastangir, skóflu o.s.frv. Á leiðinni upp í fjall: Hafið augun opin fyrir hættumerkjum eins og veðri og nýlegum snjóflóðum.

Í fjalllendi
- Nýfallin snjóflóð
- Snjórinn brotnar upp
- Brestir eða vúmp-hljóð
- => gefa til kynna mikla snjóflóðahættu
- Vindur, hengjur => ójöfn snjósöfnun

Aukin snjóflóðahætta
- Mikil snjókoma
- Rigning
- Snögg hlýnun
- Hlýnun að frostmarki

Góðar ferðavenjur
- Ef þið teljið brekku hættulega reynið að forðast hana og ef ekki er annað hægt þá að fara einn yfir í einu
- Ekki merkja brekkur með hengjur fyrir ofan
- Bíðið með að hjálpa félögum ykkar að losa fastan sleða í brekku og alls ekki fara upp fyrir mann sem er fastur í brekku
- Fylgist með ferðafélögum ykkar
- Ekki stoppa þar sem snjóflóð geta fallið

Tvennt að lokum:
1. Vertu með öryggisbúnað
2. Farðu á námskeið

Áhættumat við íshella

Varast ber hættur í íshellum vegna gass, hruns og flóða. Hér er mikil hætta á ferðum og fólk grandalaust, sérstaklega fyrir gashættunni sem getur aukist skyndilega við vissar aðstæður og einfaldlega valdið skyndilegu meðvitundarleysi og of seint að bregðast við.

Vinna á svæðum þar sem hætta er á mengun vegna jarðhitavirkni Lykilatriði er að allir starfsmenn þekki áhættumatið, viðbragðsáætlanir og noti viðeigandi persónuhlífar ef öðrum verndaraðgerðum verður ekki við komið. Einnig er fyrirtækjum bent á að fylgjast með og fara eftir upplýsingum almannavarna við gerð áhættumats og viðbragðsáætlana.

Hættulegar lofttegundir vegna jarðhitavirkni
Starfsmenn sem vinna við mælingar, athuganir, leiðsögumennsku eða önnur störf nálægt jarðhitavirkni þurfa að gera viðeigandi varúðarráðstafanir vegna hættu frá eitruðum og hættulegum lofttegundum. Mesta hættan skapast af lofttegundum sem eru þyngri en andrúmsloftið og geta því borist með jörðu og myndað dauðagildrur í dældum og gjótum. Dæmi um slíkar lofttegundir eru brennisteinsvetni (H_2S, vetnissúlfíð), brennisteinstvíildi (SO_2) og koltvísýringur (CO_2).
sjá nánar Vinna í lokuðum rýmum á háhitasvæðum

Verklagsreglur

SAMSKIPTI VIÐ BIRGJA OG VIÐSKIPTAVINI

Tilgangur

Verklagsreglur þessar ná yfir samskipti við birgja og viðskiptavini og varða þá ferðapakka sem Ferðafélag Íslands setur saman. Annarskonar verklagsreglur gilda um afgreiðslu og skrifstofu.

Starfsfólk:

a. Árlega er farið yfir öryggisáætlun (verklagsreglur og viðbragðsáætlun) með öllum starfsmönnum. Nýir starfsmenn fá sérstaka fræðslu um öryggisáætlanir.
b. Árlega er farið yfir siðareglur fyrirtækisins og Vakans með öllum starfsmönnum. Nýir starfsmenn fá sérstaka fræðslu um siðareglur.
c. Árlega er farið yfir reglur fyrirtækisins um samskipti í síma, tölvupósti og á samskiptasíðum. Nýir starfsmenn fá þjálfun og fræðslu um svörun fyrirspurna.
d. Allir starfsmenn hafa góða kunnáttu í íslensku auk þess tungumáls sem notað er í samskiptum við þann megin markhóp sem þeir eru í samskiptum við.
e. Allir starfsmenn hafa farið á námskeið um þjónustuviðmót og sölutækni á internetinu. Nýir starfsmenn fara á námskeið innan sex mánaða frá upphafi starfa.
f. Starfsmönnum býðst árleg endur- og símenntun.
g. Nýir starfsmenn eru undir handleiðslu reyndari starfsmanns (mentors) fyrsta mánuð í starfi.
h. Allir starfsmenn fá þjálfun í úrvinnslu kvartana og samskiptum við óánægða viðskiptavini.
   Haldið er upprifjunarnámskeið árlega.
   Nýir starfsmenn fá þjálfun hjá gæðastjóra við upphaf starfs. Reglur um viðbrögð við kvörtunum eru uppfærðar árlega og farið yfir þær með starfsmönnum.
   Frávik frá viðbrögðum skal bera undir gæðastjóra eða framkvæmdastjóra í fjarveru hans.
i. Gæðastjóri skal ávallt upplýstur um frávik.
   Viðbragðshópur er virkur og hittist á þriggja mánaða fresti.
   Á fundum viðbragðshóps er farið yfir
   - Viðbragðsáætlanir,
   - Atvikaskýrslur og kvartanir frá síðasta fundi.
   Gæðastjóri stýrir fundum viðbragðshóps og getur kallað hópinn örar saman sé tilefni til.
j. Allir starfsmenn geta óskað eftir að gæðastjóri kalli saman viðbragðshóp. Gæðastjóri metur, að höfðu samráði við framkvæmdastjóra, hvort tilefni er til fundar.

Birgjar

a. Einungis er stofnað til viðskipta við birgja sem hafa öll viðeigandi leyfi til viðkomandi rekstrar.
b. Birgjar eru heimsóttir áður en til viðskiptasambands er stofnað. Verði heimsókn ekki við komið er nauðsynlegra upplýsinga aflað með fyrirspurnum og meðmælum frá hlutlausum aðila. Heimsókn farin eins fljótt og verða má og aldrei seinna en innan árs frá fyrstu viðskiptum.
c. Aldrei er gengið til langtímasamninga við birgja sem að ekki hafa verið heimsóttir.
d. Við upphaf viðskiptasambands er kallað eftir staðfestingu á þátttöku í Vakanum frá innlendum birgjum og þátttöku í opinberu öryggis og gæðakerfi frá erlendum birgjum.
e. Sé birgi ekki þátttakandi í opinberu öryggis og gæðakerfi er kallað eftir skriflegri öryggisáætlun fyrirtækisins sem uppfærð er reglulega.
f. Árlega er kallað eftir staðfestingu á þátttöku í gæða-og öryggiskerfi eða staðfestingu á uppfærslu öryggisáætlana. Gagnvart tryggðatröllunum okkar, sjá tryggðatröllalistann þarf ekki að kalla eftir þessum þáttum árlega en verður að gerast verði mannabreytingar í lykilstöðum.
g. Verði starfsfólk vart við misbrest á þjónustu birgja eða heiðarleika þeirra skal upplýsa gæðastjóra um málið.

Viðskiptavinir:

a. Í samskiptum við viðskiptavini þarf alltaf að muna að:
- Benda á mikilvægar upplýsingar á heimasíðu fyrirtækisins og hvetja gesti til að kynna sér þær.
- Í tölvupóst skal setja hlekk á viðeigandi undirsvæði heimasíðunnar vegna hverrar ferðar ásamt stuttum útdrætti um öryggisatriði.
- Geti viðskiptavinir ekki nýtt sér upplýsingar af heimasíðu skal senda þeim þær með þeim hætti sem viðskiptavini hentar.
- Vegna hálendisferða þarf að vara sérstaklega við dægursveiflum jökuláa.

b. Hlekkur á upplýsingar um sér íslenskar aðstæður er áberandi á heimasíðu vegna ferða innanlands.
- Sérstaklega er vakin athygli á vefnum www.safetravel.is, og settur hlekkur á hann.
- Vakin er athygli á mikilvægi þess að fylgjast með veðurspá og bent á vedur.is, íslenska og enska útgáfu ásamt farsímavef.
- upplýsingum um vetrarferðir og hálendisferðir er ávallt bent sérstaklega á mikilvægi þess að fylgjast með veðurspá (vedur.is) og kynna sér örugga ferðahætti (safetravel.is).
- Vakin er athygli á 112 appinu og viðskiptavinir hvattir til að hlaða því niður í snjalltæki sín.

c. Sérstaklega er vakin athygli á viðkvæmri náttúru Íslands og ferðamenn hvattir til að sýna henni virðingu.

Viðbragðsáætlanir **

Í viðbragðsáætlun fyrir hverja ferð skal koma fram:
- Símanúmer stjórnenda og tengiliða viðbragðshóps.
- Upplýsingar um aðila sem veita áfallahjálp og sálrænan stuðning.
- Hverjir mynda viðbragðshóp og hvert er hlutverk þeirra innan hópsins.
- Hver er ábyrgur fyrir samskiptum við lögreglu, fjölmiðla, aðstandendur, farþega og starfsmenn.
- Hver sér um breytingar á ferðaáætlunum viðskiptavina ef um það er að ræða.
- Hver sér um samskipti við sendiráð eða ræðismenn.
- Hver miðlar upplýsingum til starfsmanna og samstarfsaðila.
- Hver sér um að útvega viðskiptavinum áfallahjálp.

****Viðbragðsáætlun og viðhald hennar er skilgreint verkefni viðbragðshópsins** *Þessar verklagsreglur voru settar í september 2017 Verklagsreglurnar skal endurskoða árlega og oftar komi upp atvik sem gefa tilefni til þess*

[þetta skjal er byggt á forskrift frá ferðamálastofu sjá: http://www vakinn is/static/files/pdf/hjalpargogn-fyrir-oryggisaetlun/daemi_1_verklagsreglur_ferdaskrifstofur pdf]

Afgreiðsla og skrifstofa Mörkinni 6

Verklagsreglur Afgreiðsla og skrifstofa Mörkinni 6
Tilgangur: Þessar verklagsreglur ná til afgreiðslu, skrifstofu og birgðageymslu Ferðafélags Íslands í Mörkinni 6 í Reykjavík.

Búnaður	Hvenær yfirfarið/uppfært	Árbyrgðaraðili
Slökkvitæki	árlega í október	Aðstoðarframkvæmdastjóri
Eldvarnarteppi	árlega í október	Aðstoðarframkvæmdastjóri
Reykskynjarar	einu sinni í mánuði	Aðstoðarframkvæmdastjóri
Sjúkrakassi	einu sinni í mánuði	Aðstoðarframkvæmdastjóri
Hjartastuðtæki	árlega í október	Aðstoðarframkvæmdastjóri
Viðbragðsáætlun	árlega í október	Aðstoðarframkvæmdastjóri
Rýmingaráætlun	árlega í október	Aðstoðarframkvæmdastjóri
Viðbrögð við eldsvoða	árlega í október	Aðstoðarframkvæmdastjóri

Þekking og færni starfsmanna:
- Allir starfsmenn/eigendur eru með gilt skyndihjálparskírteini frá viðurkenndum aðila.
- Nýir starfsmenn fara á námskeið áður en þeir hefja störf.
- Allir starfsmenn vita hvar sjúkrakassi og hjartastuðtæki er staðsett í húsinu.
- Einn starfsmaður á vakt kann að beita hjartastuðtæki, ef það er til staðar.
- Rifja skal upp notkun á hjartastuðtæki reglulega, ef það er til staðar.
- Brunaæfing er haldin í lok maí ár hvert:
  - Æfa viðbrögð við eldsvoða.
  - Þekkja rýmingarleiðir og hvar allir eiga að safnast saman.
  - Kynna sér staðsetningu slökkvitækja.
  - Hvernig á að leiðbeina viðskiptavinum í eldsvoða.
- Viðbragðsáætlanir eru kynntar fyrir starfsmönnum tvisvar á ári (í lok maí og lok september) og fyrir nýjum starfsmönnum áður en þeir hefja störf.

Húsnæði:
- Rýmingarleiðir eru alltaf greiðfærar, þar er enginn húsbúnaður eða annað sem að getur tafið för.
- Merkingar við flóttaleiðir yfirfarnar í samræmi við kröfur eldvarnareftirlits.
- Rýmingaráætlun staðfest af eldvarnareftirliti/slökkviliðsstjóra er til staðar.
- Nota viðvörunarskilti þegar gólf eru þvegin eða þau eru blaut og hál.
- Passa að snúrur séu ekki í miðjum gangvegi eða á öðrum stöðum þar sem þær geta skapað hættu.
- Starfsfólk á vakt fylgist með klakamyndun, hreinsar snjó og klaka við inngang og grýlukerti og klaka af þakbrún þegar veðurskilyrði gefa tilefni til.
- Á tveggja mánaða fresti er farið yfir öll ljós og kúplar hreinsaðir, þess á milli er skipt um perur um leið og þær fara.
- Við dagleg þrif er fylgst með mottum, teppum og öðrum gólfefnum og brugðist við ef slit getur leitt til fallhættu (t.d. lykkjur í slitnu teppi, uppbrettar mottur eða kantar á gólfdúkum).

[þetta skjal er byggt á forskrift frá ferðamálastofu sjá: http://www vakinn is/static/files/pdf/hjalpargogn-fyrir-oryggisaetlun/daemi_2_verklagsreglur_ferdaskristofur pdf]

Þessar verklagsreglur voru settar í september 2017.
Verklagsreglurnar skal endurskoða árlega og oftar komi upp atvik sem gefa tilefni til þess.

Bakpokaferð

Tilgangur: Að tryggja og staðla gæði þeirrar þjónustu sem Ferðafélagið veitir. Að upplýsa starfsmenn um æskilegar starfsaðferðir og deila upplýsingum um æskilegan framgang ferða.

Gildissvið / Umfang: Verklagsreglur þessar gilda fyrir bakpokaferðir þar sem ferðast er um óbyggðir og gist í tjaldi/skála að sumarlagi. Undir þessa verklagsreglu falla einnig ferðir þar sem tungur skriðjökla eru þveraðar.

Starfsmaður ferðar:

Hæfniskröfur: Leiðsögumenn sem fara í bakpokaferðir verða vegna þeirrar einangrunar sem ferðirnar fela í sér að hafa umtalsverða persónulega reynslu af sambærilegum ferðalögum. Þeir verða að kunna til verka við eldun, rötun og í skyndihjálp auk þess að hafa hæfni í hópstjórnun og búa yfir nægri þekkingu til að geta verið frambærilegir fulltrúar lands og þjóðar. Kunnátta og þjálfun í þverun straumvatna er einnig nauðsynleg og í þeim tilfellum þar sem leiðin liggur yfir skriðjökla verða leiðsögumenn að hafa viðeigandi þjálfun og reynslu í leiðsögn á skriðjöklum sem tekur mið af þeim takmörkunum sem léttur búnaður mun hafa á mögulegar björgunarðagerðir.

Skyldur: Leiðsögumenn í bakpokaferðum tryggja framgöngu ferðarinnar f. Undir þetta fellur auk annars að tryggja öryggi gesta, sjá um eldamennsku og matarbirgðir, leiðbeina gestum við val á fatnaði fyrir daginn, göngu tækni og líkamsbeitingu, stillingar bakpoka, uppsetningu tjaldbúða og stýra hraða hóps miðað við getu gesta þannig að markmið ferðar náist.

Leiðsögumaður á að tryggja öryggi gesta eftir bestu getu. Meti hann búnað eða líkamlegt ástand gesta þannig að þeir muni ekki á öruggan hátt geta tekið þátt í viðkomandi ferð ber honum að vísa viðkomandi úr ferðinni.

Búnaður ferðar:

- Persónulegur búnaður og skyndihjálparbúnaður
- Verkjalyf
- Tape fyrir blöðrur og sérstakir hælsæresplástrar
- Svefnpoki, dýna o þh.
- Fjarskiptabúnaður eins og við á hverju sinni – í flestum tilfellum er það Iridum,
- Neyðarsendir - EPIRP
- Eldunarbúnaður og gas samkv. lista frá lager
- Matur samkv. lista frá lager
- Ferðagögn og voucherar
- Kort og leiðsögutæki – auka batterí
- Tjöld samkv. lista frá lager
- Jöklar:
  Björgunarbúnaður og lína, Broddar (ylbroddar)
  Belti + aukabelti (sling), Ísskrúfa/skrúfur
  Ísexi (þung til að höggva spor)

Verkefni fararstjóra:
Fyrir ferð:

- Fylgjast með veðri og aðstæðum. Athuga sérstaklega með aðstæður á jöklum og við þverun straumvatna
- Kynna sér viðbragðsáætlun fyrirtækisins við óhöppum/slysum
- Kynna sér ferðagöng og afla upplýsinga um væntanlega leið
- Kynna sér matarlista frá lager og gera breytingar ef óskað/þarf
- Fara yfir og hafa til persónulegan búnað
- Fara yfir áætlun lagers um fjölda og gerð tjalda
- Mögulega þarf sér tjald fyrir leiðsögumann
- Kynna sér aðrar verklagsreglur sem mögulega eiga við um ferð
- Hafa kynnt sér viðeigandi fjarskiptabúnað og notkun hans
- Fræða gesti um notkun þess fjarskiptabúnaðar sem meðferðis er þannig að þeir séu færir um að kalla til aðstoð ef leiðsögumaður er það ekki

Í ferð: Kynna dagskrá fyrir gestum og ræða framvindu hvers dags: Vega- og tímalengdir, veður og fatnaður, matur og drykkur, almennar aðstæður, landslag og önnur atriði sem vert er að hafa í huga fyrir daginn.

- Hvetja gesti til að láta vita af öllum verkjum og nuddsárum
- Ræða um salernismál
  - Staðsetningar og brenna pappír
- Ræða um matarmál og dreifa matarskömmtum og eldunarbúnaði fyrir hvern dag
- Kenna gestum á neyðarfjarskipti
- Stýra matarneyslu
- Hvetja gesti til að drekka og nærast eins og þarf
- Fjarlægja allt rusl – líka lífrænt
- Gefa ráðleggingar um fatnað – fylgjast með að gestir séu ekki of- eða vanklæddir
- Miðla upplýsingum um land og þjóð og skýra það sem fyrir augu ber
- Hafa þægindi við göngu í huga í öllu leiðarvali
- Fá upplýsingar um veður ef þarf, veðurstofan s.: +354 522 6000 – biðja um vakthafandi veðurfræðing
- Tjalda á skipulögðum tjaldsvæðum sé það hægt
- Velja tjaldstæði þannig að:
  Stutt sé í hreint vatn
  Gróður og land skemmist ekki
  Hægt sé að staga tjöld niður
- Elda eða hafa umsjón með eldun
  Gæta að loftun í tjaldi sé eldað inni, áfylling hitunartækja skal fara fra utandyra
  Gæta að því að primusar standi stöðugir og að ekki geti helst heitt vatn á næstadda
  Verja primus fyrir vindi eins og hægt er til að spara eldsneyti og auka skilvirkni
  Tryggja réttláta verkaskiptingu gesta við sameiginleg verkefni.
- Ganga frá tjaldstæðum þannig að ekki sjáist merki um mannaferðir
- Setja upp reglur um salernismál á hverju tjaldstæði til að vernda drykkjarvatn og lágmarka sýnileg áhrif á umhverfið.
- Lágmarka allan úrgang sem eftir verður af eldamennsku. Farga því sem eftir verður á ábyrgan hátt; Í jökulár, Undir steina
- Ef gist er í skálum:
  Hafa samskipti við skálavörð þegar komið er í skála, tryggja að hann fái greiðsluseðil (voucher) fyrir gisti.
  Kynna umgengnisreglur skála fyrir farþegum sem og WC og sturtur.

Fjarskipti

Fyrir erfiðar ferðir með þverun jökla og straumvatna eiga að vera amk tvö fjarskiptatæki til staðar. T.d. GSM sími og Iridum sími.

Þverun jökla:

- Athuga veður og vera reiðubúin að aðlaga dagskrána að slæmri veðurspá.
- Stilla brodda og kenna notkun þeirra, athuga takmarkanir á notkun hálfbrodda vs. heilbrodda.
- Velja leiðir af kostgæfni.
- Höggva spor þar sem við á, en fara sparlega með þau ef um langar þveranir er að ræða.
- Gæta vel að ástandi gest og hvetja þá til að drekka og nærast.
- Nota vistina á jökli til að fræða gesti um jökla og áhrif hlýnunar jarðar á þá.
- ATH – Þverun jökla er ekki venjuleg jöklaganga heldur hagkvæmasta leið til að fara frá A til B. Því ætti að velja fljótlegustu og öruggustu leið yfir hverju sinni.

Þverun straumvatna:

Straumvatn er framandi umhverfi fyrir flesta og full ástæða til að hafa allan varann á við þverun stærri straumvatna.

- Upplýsa gesti tímanlega um það sem framundan er þannig að þeir geti undirbúið sig andlega.
- Nota minni ár til að þjálfa hópinn í réttum vinnubrögðum.
- Í sumum tilfellum getur verið nauðsynlegt að bíða með þverun til morguns eða þangað til byrjar að sjatna í ám eftir rigningar. Miklir hitar á sumrin geta líka þýtt að jökulár bólgni.
- Velja vað af kostgæfni með t.d. straums, dýptar og þess hvað framundan er. Forðast að vaða yfir á fossum og flúðum.
- Leiðsögumaður fer gjarnan á undan og kannar vaðið.
- Allir verða að vera í skóm
  Í stærri þverunum ættu allir einnig að vera í fötum og helst neopren sokkum.
  Klæða sig vel að ofan til að halda í sem mestan hita, húfu og vettlinga líka.
- Ganga frá bakpoka þannig að búnaður í honum blotni sem minnst ef dottið er í ána.
  Festa gönguskó saman - jafnvel við bakpokann.
  Vera með hlý föt til reiðu ofarlega í pokanum til að fara í þegar yfir er komið.
  Gæta vel að myndavélum og öðrum raftækjum sem geta eyðilagst.
- Grunnreglur fyrir þveranir straumvatna:
  Renna fótum eftir botninum.
  Hafa augun á bakkanum – ekki horfa niður.
  Fá stuðning af félögum eða af staf/stöfum.
  Mynda keðju í stærstu ánum – sterkir efst og neðst og allir í takt.
- Lína notuð við þveranir:
  Lína veður að ná rúmlega yfir ána – þannig að hún geti legið á ská með straumnum.
  Línan á aldrei að strekkjast þannig að sá sem í henni hangir þvingist á kaf.
  Línan á að stýra vaðmanni að bakkanum með straumnum.
  Ekki festa enda línunnar – halda í - og velja stað þar sem hægt er að hlaupa með straumnum ef þarf.

Eftir ferð:

- Safna saman öllum úthlutuðum búnaði.
- Kveðja gesti.
- Miðla nýjungum um leiðir og áhugaverða staði.
- Skila búnaði á lager.
- Fylla út atvikaskýrslu ef þörf þykir og skila: (atvikaskýrsla, sjá eyðublöð aftast í gæðahandbók).

Trússferð

Tilgangur: Að tryggja og staðla gæði þeirrar þjónustu sem veitt er. Að upplýsa starfsmenn um æskilegar starfsaðferðir og deila upplýsingum um æskilegan framgang ferða. Þessi verklagsregla gildir fyrir fararstjóra í trússferðum [Farangur fluttur milli gististaða]. Einnig er vert að skoða aðrar verklagsreglur sem gætu átt við um sömu ferð.

Sértækar vinnulýsingar fyrir hverja ferð er að finna í áhættumati hverrar ferðar sem leiðsögumanni ber að kynna sér fyrir brottför.

Starfsmaður ferðar:

Hæfniskröfur:
Leiðsögumaður í trússuðum gönguferðum skal hafa víðtæka reynslu af gönguferðum á fjöllum. Próf í Gönguleiðsögn, þjálfun í björgunarsveit eða önnur viðurkennd menntun í ferðamennsku í óbyggðum er mjög æskileg. Leiðsögumaður þarf að kunna til verka við eldun, rötun og í skyndihjálp auk þess að hafa hæfni í hópstjórnun og búa yfir nægri þekkingu til að geta verið frambærilegur fulltrúi lands og þjóðar. Kunnátta og þjálfun í þverun straumvatna er einnig nauðsynleg.

Skyldur:
Leiðsögumenn í trússuðum gönguferðum tryggja framgöngu ferðarinnar frá upphafi til enda. Undir þetta fellur auk annars að tryggja öryggi gesta, sjá um eldamennsku og matarbirgðir, leiðbeina gestum við val á fatnaði fyrir daginn, göngutækni og líkamsbeitingu, stillingar bakpoka og umgengni um fjallaskála. Leiðsögumanni ber að fylgja þessari vinnulýsingu við framkvæmd ferðarinnar.

Hlutfall farþega á leiðsögumann er 1/16.

Leiðsögumaður á að tryggja öryggi gesta eftir bestu getu. Meti hann búnað eða líkamlegt ástand gesta þannig að þeir muni ekki á öruggan hátt geta tekið þátt í viðkomandi ferð ber honum að vísa viðkomandi úr ferðinni. Hann ætti að leitast við að koma viðkomandi í sambandi við skrifstofuna svo hægt sé að greiða úr málum með sem minnstum óþægindum fyrir alla aðila.

Búnaður ferðar:
Persónulegur búnaður leiðsögumanns:
- GPS, áttaviti kort o.s.frv. Ef leiðsögumaður á ekki slíkan búnað getur skrifstofan aðstoðað við að útvega slík tæki og gögn.
- Fjarskiptabúnaður eins og á við, GSM sími
- Snyrtilegur og heill hlífðarfatnaður.
- Sami búnaður og farþegar eiga að taka með sér.

Sjá útbúnaðarlista
Búnaður frá lager / skrifstofu
Fjarskiptabúnaður eins og á við.
Sjúkrataska skv. gátlista.

Neyðarskýli (Bothy-bag); amk 1 fyrir neyðartilfelli.
Matur, eldunaráhöld og mataráhöld skv. útbúnaðarlista frá lager.
Búnaður skv. óskum og sérþörfum farþega.
Ferðalýsing og ferðagögn. Upplýsingar um mögulegar varaleiðir ef aðstæður krefjast þess.
Öryggisáætlun ferðar og viðbragðsáætlun.

Starfslýsing:

Fyrir ferð:
- Fylgjast með veðurspám og aðstæðum. Athuga sérstaklega úrkomu með tilliti til þverunar straumvatna.
- Kynna sér varaáætlanir um leiðir ef aðstæður krefjast breytinga.
- Kynna sér öryggisáætlun ferðarinnar, ásamt viðbragðsáætlun fyrirtækisins við óhöppum/slysum.
- Kynna sér ferðagögn og afla upplýsinga um væntanlega leið.
- Kynna sér matarlista frá lager og gera breytingar ef óskað/þarf.
- Fara yfir og hafa til persónulegan búnað skv. búnaðarlista hér að ofan.
- Fræða gesti um notkun þess fjarskiptabúnaðar sem meðferðis er þannig að þeir séu færir um að kalla til aðstoð ef leiðsögumaður er það ekki.

Í ferð:
- Kynna dagskrá fyrir gestum og ræða frammvindu hvers dags:
- Vega- og tímalengdir
- Veður og fatnaður
- Matur og drykkur
- Almennar aðstæður, landslag og önnur atriði sem vert er að hafa í huga fyrir daginn
- Stýra nestisundirbúningi farþega, tryggja að allir séu með nesti til dagsins. Ráðleggja farþegum um vatnsbirgðir, hvar sé hægt að fá vatn á leiðinni eða hvort þau þurfi að taka með sér vatn á brúsum.
- Vera með orkuríkt nasl í bakbokanum til þess að gefa farþegum á göngunni.
- Segja farþegum frá öllu markverðu sem fyrir augu ber, kynna náttúrufar, sögu og menningu þeirra svæða sem farið er um.
- Stjórna leiðarvali, gæta þess að gengið sé eftir stikuðum og merktum leiðum þar sem það á við.
- Hafa þægindi við göngu í huga í öllu leiðarvali.
- Stjórna leiðarvali þannig að farþegar séu ekki settir í óþarfa hættur.
- Hvetja gesti til að láta vita af öllum verkjum og nuddsárum og bregðast við með viðeigandi hætti ef slíkt kemur upp.
- Kenna gestum á neyðarfjarskipti þannig að þeir geti náð sambandi við viðbragðsaðila ef leiðsögumaður slasast.
- Geta sett upp neyðarskýli (Bothy - bag) ef aðstæður krefjast þess.
- Ræða um salernismál; staðsetningar og minna fólk á að brenna pappír.
- Hvetja gesti til að drekka og nærast eins og þarf
- Fjarlægja allt rusl sem til fellur á göngunni – líka lífrænt
- Gefa ráðleggingar um fatnað – fylgjast með að gestir séu ekki of- eða vanklæddir
- Fá upplýsingar um veður ef þarf, veðurstofan s.: +354 522 6000 – biðja um vakthafandi veðurfræðing
- Hafa samskipti við skálavörð þegar komið er í skála, tryggja að hann fái greiðsluseðil (voucher) fyrir gistingunni.
- Kynna umgengnisreglur skála fyrir farþegum sem og WC og sturtur.
- Elda mat eða hafa umsjón með eldun.
- Stýra verkaskiptingu gesta í frágangi og undirbúningi við matseld og önnur sameiginleg verkefni.

Eftir ferð:
- Safna saman öllum úthlutuðum búnaði.
- Kveðja gesti
- Fylla út atvikaskýrslu ef þörf þykir og skila: atvikaskýrsla

Bílstjóri í trússferðum

Verklagsregla þessi nær til bílstjóra sem sinna farangursflutningi milli gististaða í gönguferðum á vegum FÍ.

Hæfniskröfur:
Bílstjóri þarf að hafa gild ökuréttindi til þess að aka því ökutæki sem á að nota í ferðinni. Hann þarf að hafa staðgóða þekkingu á þeim leiðum sem á að fara í ferðinni, hafa reynslu og þekkingu í þverun straumvatna á bifreið, með kerru og þekkja lög og reglur um utanvegaakstur.

Skyldur:
Trússara bera skylda til að sjá til þess að ökutækið og kerra sé í fullnægjandi ástandi hverju sinni – með sérstaklega áherslu á öryggisbúnað. Hann á að sjá til þess að bíll og kerra séu snyrtileg í upphafi ferðar og á meðan ferð stendur eins og kostur er.
Bílstjóri skal í einu og öllu fara eftir þeim lögum og reglum sem ná yfir atvinnuakstur og eiga við hverju sinni og gæta fyllsta öryggis í akstri.
Ávallt skal ekið á merktum slóðum eða vegum. Sé þess ekki kostur s.s. að vetrarlagi eða þegar snjór er enn á jörðu skal forðast að aka um viðkvæm svæði. Þegar ekið er yfir vatnsföll skal leitast við að valda sem minnstum skemmdum á bökkum.
Búnaður ferðar:
Viðeigandi ökutæki með næga flutningsgetu fyrir farangur og búnað.
Lokuð, ryk- og vatnsheld farangurskerra með nægjanlegt rými fyrir farangur og búnað.
Persónulegur fatnaður og búnaður eins og þarf og í samræmi við leiðarlýsingu.
Búnaður frá lager FÍ í samræmi við búnaðarlista ferðar.
Ferðalýsing frá skrifstofu FÍ.

Starfslýsing:

Fyrir ferð:
- Gera ráðstafanir um að nálgast bíl og kerru sé þess þörf.
- Athuga á hjólabúnaður sé í samræmi við færð hverju sinni.
- Kynna sér ferðaáætlun í ferðalýsingu.
- Fylgjast með færð og ástandi þeirra vega sem áætlunin er að keyra.
- Gæta að hvíldartíma milli ferða.
- Gæta að lyfja og áfengisneyslu og tryggja að hún hafi ekki áhrif á akstur í ferð.
- Kynna sér allar verklagsreglur sem ná yfir viðkomandi ferð.

Í ferð:
- Hlaða farangri í bíl og kerru þannig að vel fari um búnað og hann skemmist ekki. Gæta þess að hafa það aðgengilegt sem þörf er á yfir daginn.
- Skipta löngum akstri niður þannig að þannig að trússari fái reglulega hvíld – til lágmarks í samræmi við reglur um hvíldartíma.
- Gæta þess að fylla á eldsneytisbirgðir eins og þarf.
- Haga akstri þannig að fyllsta öryggis sé gætt, vel fari um farangur og að eldsneytiseyðsla og álag á bifreið sé eins lítið og hægt er.
- Viðhafa almenna þjónustulund og aðstoða gesti og leiðsögumann eins og hægt er.
- Endurmeta aðstæður ef veður og færð breytast og gera breytingar á ferðaáætlun sé ástæða til – í samvinnu við skrifstofu eftir atvik- um.
- Snyrtilegur og viðeigandi klæðnaður áskilinn.

Eftir ferð:
- Þrífa bíl & kerru.
- Skila farangri til farþega á gististað og búnaði á lager FÍ.
- Fylla út atvikaskýrslu ef þörf þykir og skila: atvikaskýrsla

Matarumsjón

Verklagsreglan gildir fyrir alla þá sem sjá um eldun í ferðum FÍ, hvort heldur sem þeir eru leiðsögumenn eða sérstaklega ráðnir til að elda.

Starfsmaður ferðar:
Leiðsögumaður, ökuleiðsögumaður eða starfsmaður sem skal sérstaklega sjá um matarumsjón í ferð.

Hæfniskröfur:
Til þess að sinna matarumsjón í ferðum þarf viðkomandi starfsmaður að hafa reynslu í að elda mat fyrir hópa, þekkja helstu hráefni sem notuð eru og geta notað uppskriftir sem fylgja ferðagögnum.

Skyldur:
Vel heppnuð matarumsjón er mikilvægur þáttur í velgengni ferðar og ánægju viðskiptavinarins. Þeim sem sér um mat ber ábyrgð á öllum mat, áhöldum og innkaupum í ferð þar sem það á við. Hann ber ábyrgð á að sérþarfir farþega séu uppfylltar og að matur sem er borinn á borð sé óskemmdur og fulleldaður þegar það á við. Starfs- maður skal gæta fyllsta hreinlætis, vera eins snyrtilega til fara og að- stæður leyfa og sýna þjónustulund og jákvæðni í garð viðskiptavina og annarra starfsmanna. Undir matarumsjón fellur einnig að sjá um áhöld og annan búnað til eldunar - einnig gas og eldsneytisbirgðir þar sem það á við.

Búnaður fyrir matarumsjón:
- Matur
- Eldunaráhöld
- Mataráhöld
- Matarlistar
- Uppskriftir
- Listi yfir verslanir þar sem hægt er að gera innkaup í ferðinni
- Sjóð til matarinnkaupa ef á þarf að halda
- Eldunartæki og eldsneyti

Starfslýsing / Verkferli:
Fyrir ferð:
Starfsmaður með matarumsjón skal þekkja til matarlista og birgða sem eru meðferðis og treysta sér til þess að elda úr því hráefni. Hafa yfirsýn yfir birgðastöðu og vita hvenær er hægt að gera innkaup í ferðinni. Tryggja að sá matur og eldsneyti sem til er endist fram að næstu innkaupum eða birgðasendingu. Starfsmaður með matarumsjón skal yfirfara matar- og eldsneytisbirgðir fyrir brottför. Einnig sér hann um öryggismál sem tengjast meðferð gas/bensíns við eldun og heitra áhalda og vökva.

Í ferð:
- Starfsmaður með matarumsjón sér um og ber ábyrgð á allri umsýslu með mat, birgðum, innkaupum og eldamennsku á meðan á ferð stendur. Oft taka farþegar þátt í eldamennsku og frágangi undir stjórn umsjónarmanns, sér í lagi þegar hann er líka leiðsögumaður. Kokkur ber ábyrgð á nýtingu hráefnis og skal fullnýta þær birgðir sem hann er sendur með. Hann gætir hagræðis í innkaupum um leið og hann kappkostar að gæði matarins verði eins og best verður á kosið.
- Starfsmaður með matarumsjón á ávallt að gæta þess að fyllsta hreinlætis sé gætt. Handþvottur allra sem koma að matareiðslu er skilyrði. Einnig ber að hafa í huga smit milli mismunandi tegunda matvæla, s.s. frá kjöti og fiski yfir í grænmeti. Til að forðast slíkt verður að þrífa öll áhöld þegar skipt er frá einu yfir í annað. Þetta á sérstaklega við um salat og annað sem neytt er hrátt. Einnig verður að gæta þess að matur sé geymdur á viðeigandi hátt.
- Skilja kjöt og fisk frá grænmeti.
- Gæta þess að kælikubbar séu til staðar í kæliboxum og skipta þeim út eftir þörfum og möguleikum.
- Nýta ísskápa í innigistingu eins og hægt er.
- Ganga frá öllum matarafgöngum í kæliboxum þannig að ekki leki úr ílátum.
- Þrífa kælibox reglulega og eftir þörfum. Hafa sérstakar gætur á vökva sem gæti lekið úr kjöti eða fiski.
- Farga skemmdum mat til að forðast að hann skemmi önnur matvæli.
- Gæta að síðustu neyslu dagsetningum matvæla og reyna að nýta það sem er að renna út áður en það verður of seint.
- Pakka þurrvöru og öðru þannig að mýs og önnur dýr hafi ekki greiðan aðgang að.
- Þrífa vandlega hnífa og skuðbretti sem hefur verið notað í kjöt/fisk og á að nota í grænmeti og öfugt.
- Best að nota sitthvort brettið og hnífana í kjöt/fisk annarsvegar og grænmeti hinsvegar.
- Gæta þarf að eldunartíma til að koma í veg fyrir matareitranir.
- Þrífa alla boðfleti vel í lok hverrar máltíðar og áður en byrjað er að elda.
- Geyma ekki hrávöruafganga eins og salat nema hægt sé að tryggja viðeigandi kælingu (í ísskáp).
- Mikilvægt er að hafa sérþarfir viðskiptavina varðandi ofnæmi í huga við matreiðslu. Þeir sem hafa ofnæmi fyrir ákveðnum efnum í mat geta aðstoðað við að benda á hvað ekki má fara í þann mat sem þeir neyta.
- Við eldun með gasi / bensíni skal gæta þess að loftun sé ávallt nægjanleg og að gas og eldsneytiskútar séu ekki það nálægt eldunarbúnaði að sprengihætta geti hlotist af. Aldrei skal skipta um bensínbrúsa á heitum prímusum og aldrei skal skipta um gaskúta inni í tjöldum. Gæta skal þess að gashellur og hitarar séu ekki það nálægt tjaldveggjum að þeir geti brennt þá, þetta á sérstakelga við þegar gashellur eru notaðar til að hita tjöld.
- Aldrei skal nota kol innandyra - ávallt skal farga kólnuðum kolum á viðeignadi stað og ganga vel frá öllum grillstæðum þegar kol hafa kólnað. Mælt er með að hafa þykka hanska meðferðis til að auðvelda meðhöndlun matvæla á heitum, og oft logandi, grillum.
- Matarumsjón felur einnig í sér umsjón með því að förgun alls sorps sem tilfellur í ferðinni fari í þann farveg sem viðeigandi er á hverjum stað. Æskilegast er að sorpflokkun sé eins mikil og hægt er á hverjum stað. Allur fastur úrgangur sem fellur til við matseld skal fjarlægður og honum fargað á viðeigandi hátt þar sem tekið er við sorpi. Fastur úrgangur er aldrei grafinn, brenndur eða honum hent í ár, vötn eða haf.

Eftir ferð:
- Þrífa áhöld og skila búnaði á lager FÍ.
- Fylla út atvikaskýrslu ef þörf þykir og skila: atvikaskýrsla.

Hreingerningaáætlun Mörkin 6

Hreinlætisáætlun 2019

Flokkun sorps
Sorpflokkun Ferðafélagsins er eftirfarandi:
- pappír
- skilagjaldsskyldar umbúðir • plast
- almennt sorp
- spilliefni

Á gististöðum félagsins svo og á skrifstofu og lager félagsins eru tunnur og ílát fyrir þessa flokka.

Starfsfólk bendir gestum og gangandi á þessa flokkun og aðstoðar við móttöku og ráðstöfun á sorpi sem ekki fellur beint í einhvern þessara flokka.

FLOKKUN SORPS
Sorpflokkun Ferðafélagsins er eftirfarandi:
- pappír
- skilagjaldsskyldar umbúðir
- plast
- almennt sorp
- spilliefni

Á gististöðum félagsins svo og á skrifstofu og lager félagsins eru tunnur og ílát fyrir þessa flokka.
Starfsfólk bendir gestum og gangandi á þessa flokkun og aðstoðar við móttöku og ráðstöfun á sorpi sem ekki
fellur beint í einhvern þessara flokka.

Viðmiðunarreglur um refaskoðun

Áður en haldið er á refaslóðir er mælt með því að kynna sér lífshætti villtra refa en það má t.d. gera með því að heimsækja Melrakkasetur Íslands. Mikilvægt er að þekkja þarfir dýranna og átta sig á því að þau þurfa næði til að geta sinnt eigin þörfum og afkvæma sinna. Vegna þess hve óðulin á Hornströndum eru lítil og stutt í næstu nágranna er lítið svigrúm fyrir dýrin til að fara annað til að leita öryggis, finna fæðu og vernda afkvæmi sín.

Fyrir utan að kynna sér og virða almennar reglur um umgengni við náttúru og dýralíf er mikilvægt að hafa í huga eftirfarandi:

- Sýnið tillitssemi, verið þolinmóð. Helst ekki fara nær ref eða greni en 40 metra.
- Reynið að takmarka þann tíma sem þið eruð í nágrenni við dýrin eða grenið við 20 mínútur.
- Ef þið sjáið ref sem ykkur langar að fylgjast með, er besta leiðin að halda kyrru fyrir og fylgjast með úr fjarlægð.
- Ef þið eruð hljóð og forðist óþarfa hreyfingar er ekki ólíklegt að dýrið komi sjálft til ykkar, svo fremi sem það finni sig öruggt.
- Ef þið þurfið að fara framhjá greni, gangið rösklega en hljóðlega og ekki staldra við fyrr en í a.m.k. 40m fjarlægð frá greninu. Ef þið eruð í hópi er best að halda saman og lágmarka þann tíma sem það tekur að fara framhjá greninu.
- Forðist að fara á milli foreldra og afkvæma og gefið pláss til að dýrin geti komist leiðar sinnar.
- Ef dýrin sýna merki um óöryggi eða hræðslu, færið ykkur fjær eða yfirgefið staðinn.

Þó dýrin virðist róleg og spök er ekki víst að þau séu sátt. Nærvera fólks getur komið í veg fyrir að foreldrar sinni yrðlingum og þeir fá ekki næga næringu. Nauðsynlegt er að dýrin fái frið til að afla fæðu og sinna afkvæmum, t.d. milli kl. 19:00 og 9:00.

Hundar koma í veg fyrir að ferðamenn geti skoðað refi í náttúrulegum heimkynnum. Ólíklegt er að refir sjáist þegar hundur er á ferð og í nokkurn tíma eftir að hundurinn er farinn. Ef þið eruð með hund, hafið hann í taumi og komið í veg fyrir að hann geti farið að refagreni.

Refagreni eru friðuð með lögum: „Skylt er að ganga vel um greni og ber að skilja við það eins og komið var að því. Óheimilt er að eyðileggja greni. Ekki má láta hunda hlaupa um á greni á grenjatíma né hafa þar óþarfa umgang." (lög nr. 64/1994, reglugerð nr. 437/1995).
Náttúrufræðistofnun Íslands, Umhverfisstofnun, Melrakkasetur Íslands.

ofangreint er fengið af vefsíðunni www hornstrandir is í nóvember 2019

Viðmiðunarreglur við fuglaskoðun

Umferð við hreiður verndaðra fugla
Grunnatriði í fuglaskoðun er að huga að velferð fuglanna. Ekki skal stunda fuglaskoðun með þeim hætti að fuglarnir beri skaða af. Þannig ætti að forðast að trufla varpfugla. Virða skal þau lög og reglur sem settar eru til verndar fuglum. Sumar tegundir fugla njóta strangari verndunar en aðrar. Til dæmis má ekki ljósmynda fálka við hreiður og ekki fara það nærri hreiðri fálkans að hann verði fyrir truflun.

Um umferð manna við hreiður verndaðra fugla ákveðnar reglur en þeim er ætlað að koma í veg fyrir að fuglinn verði fyrir óæskilegri truflun af mannavöldum.

Í reglugerð nr 456/1994, 6 gr segir að:
„Mynda- og kvikmyndataka af örnum, fálkum, snæuglum og haftyrðlum við hreiður þeirra er óheimil nema leyfis umhverfisráðuneytisins hafi verið aflað fyrirfram, að fenginni umsögn ráðgjafanefndar um villt dýr."

„Dvöl við hreiður umræddra fugla vegna athugana á lifnaðarháttum þeirra, til upptöku á hljóðum þeirra eða í

öðrum þeim tilgangi sem ætla má að geti valdið óæskilegum truflunum, skal vera háð leyfi því sem um ræðir í 2. mgr." Þ.e. sú sem að ofan greinir.

Í reglugerð nr 252/1996, 1 gr segir að:
„Dvöl manna er óheimil við hreiður fálka, hafarnar, snæuglu, haftyrðils, keldusvíns og þórshana vegna myndatöku, upptöku á hljóðum, athugana á lifnaðarháttum eða í öðrum tilgangi sem ætla má að geti valdið truflunum."

„Umhverfisráðuneytið getur, að fenginni umsögn ráðgjafanefndar um villt dýr, veitt undanþágu frá ákvæðum 1. og 2. málsgr., enda sé sótt um hana fyrirfram og skilyrði sett um umgang við hreiður, þ.á.m. um það tímabil sem viðkomandi er heimil dvöl við hreiður."

„Óheimilt er að hrófla við hreiðrum og hreiðurstöðum þeirra tegunda sem taldar eru upp í 1. málsgr., hvort sem er á varptíma eða utan hans."

19 gr laga nr 64/1994 Ernir
Óheimilt er frá 15. mars til 15. ágúst að koma nær arnarhreiðrum en 500 m nema brýna nauðsyn beri til, svo sem vegna lögmætra nytja sem ekki er hægt að stunda á öðrum árstíma, enda sýni menn ýtrustu varfærni og forðist að trufla fuglana. Þessi takmörkun á umferð gildir bæði þar sem ernir eru að búa sig undir varp og við þau hreiður sem orpið hefur verið í og eru með eggjum eða ungum.

Óheimilt er að hrófla við hreiðrum og hreiðurstæðum arna og svæði sem takmarkast af 100 m hringmáli umhverfis, hvort sem er á varptíma eða utan hans. Einnig er óheimilt að koma fyrir hvers kyns búnaði í þeim tilgangi að fæla fugla frá hreiðurstæðum eða reyna að hindra þá í að verpa þar. Með hreiðurstæðum samkvæmt þessari grein er átt við alla þá staði sem ernir hafa orpið á. Heimilt er þó að stugga við örnum sem halda til eða sjást í friðlýstum æðarvörpum, svo fremi sem fuglunum sjálfum, hreiðrum þeirra, eggjum og ungum er ekki hætta búin. Þó er óheimilt að stugga við hreiðurörnum innan 2 km frá varpstað. Ráðherra setur reglugerð um þær aðferðir sem heimilt er að nota til að stugga við örnum í friðlýstum æðarvörpum.

[Ráðherra] 1) getur veitt undanþágu frá banni skv. 1. og 2. mgr. í sérstökum tilvikum, svo sem vegna lagningar þjóðvega eða annarrar mannvirkjagerðar í almannaþágu, að fenginni umsögn Umhverfisstofnunar og Náttúrufræðistofnunar Íslands. Þá er Umhverfisstofnun heimilt, að fenginni umsögn Náttúrufræðistofnunar Íslands, að veita undanþágu frá ákvæðum 1. mgr., svo sem vegna myndatöku og rannsókna, enda sé sótt um hana fyrir fram. Skilyrði skulu sett um umgang við hreiður við veitingu slíkrar undanþágu.

Náttúrufræðistofnun Íslands skal halda skrá yfir hreiðurstæði arna og láta Umhverfisstofnun í té. Fara skal

með allar upplýsingar úr skránni sem trúnaðarmál í samræmi við reglur sem [ráðherra] 1) setur um meðferð upplýsinga úr skránni. Heimilt er þó að veita landeiganda upplýsingar um arnarhreiður á landareign hans og öðrum sem er nauðsynlegt að fá slíkar upplýsingar, t.d. vegna mannvirkjagerðar í almannaþágu.]

ROCKSHOX

Gátlistar

REIÐHJÓLAFERÐIR

Gátlisti fyrir fararstjóra: Reiðhjólaferðir og starfslýsing fararstjóra í hjólaferð

Gildissvið:
Gátilisti þessi gildir fyrir hverskonar reiðhjólaferðir með fararstjórn á vegum Ferðafélags Íslands., hvort sem um ræðir ferðir í óbyggðum eða þéttbýli.

Ath. að nauðsynlegt getur verið að kynna sér aðrar reglur félagsins vegna aksturs, eldunar og annarrar afþreyingar sem gæti verið hluti af ferðinni.

Hæfniskröfur fararstjóra/leiðsögumanns:
Leiðsögumenn í hjólaferðum verða að hafa umtalsverða reynslu af þeirri tegund hjólreiða sem um ræðir hverju sinni. Þeir verða að hafa reynslu af almennri útivist og kunnáttu í notkun staðsetningartækja. Nauðsynlegt er að leiðsögumaðurinn hafi grunn kunnáttu í helstu hjólaviðgerðum sem hægt er að koma við í feltinu auk þess að kunna skil á eðlilegu viðhaldi hjóla í lengri ferðum (s.s. stilla gír, smyrja, skipta um keðju). Æskilegt að leiðsögumenn í hjólaferðum hafi einnig reynslu í almennri leiðsögn og þar með færni í hópstjórn, skilning á þörfum gesta og almenna færni í að veita þeim þjónustu.

Einn starfsmaður hið minnsta í hverri ferð skal vera með WFR réttindi.

Fjöldi þáttakenda á hvern fararstjóra skal vera mest 10 í óbyggðum og einföldu landslagi og 13 á auðförnum vegum.

Skyldur fararstjóra/leiðsögumanns:
Fararstjóri skal kynna sér vel starfsreglur fararstjóra.

Fararstjórar gæta öryggis í hvívetna, upplýsa um hættur og erfiðleika. Þeir hafa einnig umsjón með að eðlilegt viðhald á hjólum og öðrum búnaði fari fram í ferðinni og aðstoða gesti eftir þörfum við það. Þeir gæta þess að verkefni hvers dags taki mið af getu gesta, veðri og aðstæðum og nota m.a. hraða til að stýra áhættu í ferðum.

Leiðsögumaður á að tryggja öryggi gesta eftir bestu getu. Meti hann búnað eða líkamlegt ástand gesta þannig að þeir muni ekki á öruggan hátt geta tekið þátt í viðkomandi ferð ber honum að vísa viðkomandi úr ferðinni. Hann ætti að leitast við að koma viðkomandi í sambandi við skrifstofuna svo hægt sé að greiða úr málum með sem minnstum óþægindum fyrir alla aðila.

Búnaður ferðar:
- Hjól / fjallahjól.
- Almennur útivistabúnaður.
- Viðgerðarbúnaður sem hæfir ferðinni – flóknari búnaður fyrir erfiðari ferðir sem eru fjarri alfaraslóð / þéttbýli / trússbíl.
- Auka slanga, bótasett, verkfærasett: sexkantar, dekkjaplast, keðjuþvinga, quick-link, pumpa og keðja.
- Drop-out, afturskiptir og auka keðja af réttri /réttum stærðum, auka dekk sem hægt er að brjóta saman.
- Bothy-bag neyðarskýli og hlýr fatnaður ef þarf að stoppa.
- Fyrir lengri ferðir en dagsferðir ætti eftirfarandi einnig að vera handhægt t.d. í trússbíl eða í náttstað:
- Hjólastandur, auka fram og aftur gjarðir ásamt stærri varahlutum
- Hjólahjálmar fyrir leiðsögumann og gesti af viðurkenndum gerðum í góðu ástandi og yngri en 5 ára gamlir.
- Fjarskipti (GSM, Tetra, Iridum, VHF eins og við á hverju sinni).
- Skyndihjálparbúnaður.
- Staðsetningartæki.
- Æskilegt er að hjól séu útbúin með bjöllu á slóðum þar sem búast má við mikilli umferð gangandi og við allar hjólreiðar innanbæjar.

Starfslýsing fararstjórans:

Fyrir ferð:
- Kynna sér þær leiðir sem á að hjóla
- Kynna sér upplýsingar um ferðir í gæða-möppu og/eða á heimsíð
- Kynna sér gististaði – staðsetningu og aðstöðu
- Kynna sér matarlista og hafa samvinnu við lagerinn um matarmál - sérþarfir ofnæmi oþh.
- Kanna færð á vegum og ástand slóða, gera viðeigandi ráðstafanir séu vandamál.
- Sérþarfir / séróskir gesta sem þarf að undirbúa?
- Sjá til þess að leiguhjól séu til reiðu og að þau séu í góðu ástandi
- Bremsur, (ljós), dekk, drifbúnaður
- Fara yfir viðgerðar/varahlutapakka
- Kynna sér allar verklagsreglur sem eiga við um ferð
- Fræða gesti um notkun þess fjarskiptabúnaðar sem meðferðis er þannig að þeir séu færir um að kalla til aðstoð ef leiðsögumaður er það ekki.

Í ferð:
- Kynna dagskrá fyrir gestum og ræða frammvindu hvers dags:
- Vega- og tímalengdir.
- Veður og fatnaður.
- Matur og drykkur.
- Almennar aðstæður, landslag og önnur atriði sem vert er að hafa í huga fyrir daginn.
- Gæta að líkamsbeitingu og vinnuaðstöðu þegar hjól eru sett á bíl/kerru.
- Kynna sig með handabandi.
- Taka á öllum vandamálum varðandi farangur o.þ.h. Leita aðstoðar hjá skrifstofu ef við á.
- Fara yfir ferðatilhögun, matar- og salernismál og ráðleggja um nauðsynlegt magn vökva og nestis fyrir daginn.
- Fara yfir helstu atriði varðandi búnað og tryggja að ekki þurfi að redda einhverju áður en lagt er af stað → leysa möguleg vandamál áður en lagt er af stað ef hægt.
- Ráðleggingar um klæðnað m.t.t. veðurs fyrir hvern dag.
- Taka mat og annað tilfallandi frá lagernum.
- Koma hjólum og öðrum búnaði fyrir þannig að vel fari og hann skemmist ekki. Gæta þess að það sem þarf að vera aðgengilegt yfir daginn sé það.
- Gefa ráðleggingar varðandi hjólið og öryggisbúnað í upphafi:
- Stilling og notkun hjálma, notkun gíra (ekki leggja of mikið á keðjuna, notkun hanska, hnjá-hlífa og annars öryggisbúnaðar ef ferð krefst þess, stilling á hæð hnakks.)
- Halda hraða í samræmi við landslag og getu gesta.
- Gæta þess að stoppa hópinn fyrir hættur/erfiðleika/gatnamót og upplýsa alla um það sem framundan er.
- Hafa umsjón með daglegu viðhaldi hjóla í lengri ferðum:
- Smyrja, stilla gíra, stilla loftþrýsting í dekkjum, stilla bremsur og gera við þær bilanir sem upp kunna að koma.
- Taka fullt tillit til annarra sem ferðast á svæðin og sjá til þess að gestir geri slíkt hið sama. Gangandi umferð hefur forgang á göngustígum.
- Leiðsögumaður gætir þess að viðhöfð séu „leave not trace principles" og gætir þess að umhverfið skaðist hvorki af hjólun eða annarri umferð/notkun landsins.
- Einungis er hjólað á slóðum og vegum þar sem hjólreiðar eru á annað borð leyfilegar og munu ekki valda fyrirsjáanlegum skaða á landi.
- Grunn ráðleggingar varðandi líkamsbeitingu við hjólreiðar:
- Einn fingur á glussa bremsur - tveir fingur á V-bremsur. Láta þá sem ekki eru vanir glussabremsum prófa sig áfram.
- Afslöppuð líkamsstaða í down-hill, standa yfir sætingu með hné og olnboga beygða. Setja hnakk niður á erfiðum stöðum.
- Stutt kynning á gírum og leiðbeiningar um að vera ekki á innsta og ysta tannhjólinu á sama tíma.

Eftir ferð:
- Skila gestum á gistiheimili í lok ferðar.
- Skila bíl/kerru á lager/bílaleigu.
- Ganga frá búnaði og skilja matarkistur og áhöld eftir á lager.
- Ganga frá viðgerðakassa og skila inn lista yfir það sem var notað/vantar í kassann.
- Fylla út atvikaskýrslu ef þörf þykir og skila: Atvikaskýrsla.

LÉTTAR GÖNGUFERÐIR Í ÞÉTTBÝLI OG Á LÁGLENDI
Gátlisti fyrir fararstjóra:

Gildissvið:
Vinnulýsing þessi gildir fyrir gönguferðir í þéttbýli og á láglendi, þar sem ekki er notast við önnur farartæki en tvo jafnfljóta. Einnig gildir hún fyrir dagsgönguferðir á láglendi.

Tilgangur:
Auðvelda fararstjóra að veita trausta og góða þjónustu til gesta. Þeir starfsmenn sem koma að ferðinni, bæði á skrifstofu sem skipuleggjendur svo og leiðsögumenn, þurfa að kynna sér vinnulýsinguna. Í vinnulýsingunni kemur fram hvað skuli huga að í ferðinni er tilgangur hennar að auðvelda leiðsögumönnum og öðru starfsfólki að bjóða gestum uppá örugga og skemmtilega ferð.

Hæfniskröfur:
Fararstjóri hafi reynslu eða menntun í samræmi við kröfur Vakans.

Hlutfall fararstjóra / farþega: 1/16

Skyldur:
Fararstjóri skal kynna sér vel starfsreglur fararstjóra.
Fararstjóra ber að tryggja gestum örugga, fróðlega og skemmtilega kynningu á því þéttbýli sem ferðast er um.

Vinnulýsing:
Fyrir ferð:
- Kynna sér leiðarlýsingu, vinnulýsingu, áhættumat og gátlista ferðar.
- Kynna sér fjölda og nöfn gesta.
- Þekkja viðbragðsáætlun Ferðafélagsins viðbragðsáætlun

Afla upplýsinga um veður og aðstæður,
Verða sér útum viðeigandi búnað fyrir ferðina (að frátöldum eigin búnaði):
Fjarskiptatæki: Tetra, VHF, GSM
Staðsetningartæki + rafhlöður (Kort + áttaviti)
Neyðarskýli
Fyrstu hjálpar búnaður
Orkustykki + vökva

Í ferð:
- Kynna fyrir gestum dagskrá ferðarinnar.
- Athuga ef gestir eru með matarþol/ofnæmi.
- Athuga ef gestir eru útbúnir samkvæmt veðri/veðurspá.
- Kynna fyrir gestum möguleikum á salernisúrræðum.
- Sýna þjónustulund, fylgjast vel með gestum og þeirra þörfum.

Ef ferðin er utan þéttbýlis skal gera eftirfarandi:
- Skoða búnað gesta; regnfatnað & skóbúnað. Ef möguleiki er til staðar, lána gestum eða leigja búnað. Ef aðstæður eru slæmar (vont veður/vond veðurspá) og gestir með sérlega lélegan búnað sem ekki ekki getur tryggt öryggi gesta, má leiðsögumaður hiklaust aflýsa ferð.
- Fullvissa sig um að gestir hafi viðeigandi magn af orku og drykk fyrir ferðina.
- Kynna erfiðleika ferðarinnar fyrir gestum, meta ef þau eru líkamlega tilbúin í þá ferð sem þau eru skráð í.
- Hvetja gesti til að láta vita af verkjum, nuddsárum og öðru sem getur haft áhrif á líkamlega getu í ferð.
- Ræða um salernismál - staðsetningar og brenna pappír
- Fjarlægja allt rusl – líka lífrænt
- Hafa þægindi við göngu í huga í öllu leiðarvali - setja góðann

gönguhraða, stoppa viðeigandi eftir hópi. Benda fólki á hvernig skuli nota stopp til að hvílast, ekki stoppa of mikið eða lengi, helst ekki setjast niður í stuttum stoppum.
- Fylgjast vel með gestum, hvetja þá til að drekka og nærast eins og þarf
- Gefa ráðleggingar um fatnað – fylgjast með að gestir séu ekki ofeða vanklæddir
- Miðla upplýsingum um land og þjóð og skýra það sem fyrir augu ber
- Fylgjast með veðri á www.vedur.is eða hafa samband við veðurstofu s.: +354 522 6000 – biðja um vakthafandi veðurfræðing.

Eftir ferð:
- Þakka gestum fyrir daginn/ferðina.
- Svara spurningum
- Ganga frá búnaði ef við á.

SKÍÐAFERÐIR Í FJALLENDI
Gátlisti fyrir fararstjóra:

Gildissvið:
Vinnulýsing sem gilda fyrir hvers konar fjallaskíðaverkefni hvort sem um er að ræða kennslu eða leiðsögn í dagsferðum og alferðum. Ath að nauðsynlegt getur verið að kynna sér aðrar verklagsreglur t.d. vegna aksturs, eldunar of fleira.

Hæfniskröfur:
Þekking og reynsla í samræmi við kröfur Vakans. Þekking á staðháttum; Önnur hæfni í samræmi við almennar kröfur til leiðsögumanna; meirapróf ef við á.

Fjöldi viðskiptavina á fararstjóra er sem hér segir:
a. 12:1 við leiðsögn í fjalllendi eða á jöklum þar sem ekki er þörf fyrir línu.
b. 8:1 við leiðsögn á jöklum án tæknilegra erfiðleika þar sem viðskiptavinir ganga í línu.
c. 4:1 þar sem beita þarf sérstökum klifurútbúnaði og viðskiptavinir eru tengdir í línu (ofanvað/e. toprope).
d. Fjöldi viðskiptavina á leiðsögumann á skriðjöklum tekur mið af erfiðleikum/áhættu þess að fara um tiltekinn jökul og er ákveðinn af yfirleiðsögumanni.

(þessar kröfur eru í samræmi við gæðaviðmið Vakans:: 203. 1.-12)

Skyldur:
- Skyldur er varða almenn störf fararstjóra:
- Almenn leiðsögn svo sem: (upptalning á helstu þáttum leiðsagnar) s.s. hópstjórn, umsjón með matseld og innkaupum.
- umsjón með matseld og framreiðslu morgun- og kvöldverðar og matarinnkaup.
- Fararstjóri skal kynna sér vel starfsreglur fararstjóra.

Skyldur er varða sérhæfð störf fjallaskíðaleiðsögumanns:
Mat á veðurspá og snjóflóðahættu. Gerð ferðaáætlunar næsta dags að teknu tilliti til þarfa og getu gesta. Akstur að upphafsstað. Leiðsögn í fjalllendi: leggja up-track; velja niðurleið. Mat og endurmat á snjóflóðahættu og annarri aðsteðjandi hættu og lágmarka þá áhættu. Fræðsla til gesta um notkun öryggisbúnaðar. Leiðsögumaður á að tryggja öryggi gesta eftir bestu getu. Meti hann búnað eða líkamlegt ástand gesta þannig að þeir muni ekki á öruggan hátt geta tekið þátt í viðkomandi ferð ber honum að vísa viðkomandi úr ferðinni.

Búnaður ferðar:
- Matur samkv. viðeigandi matarlista.
- Matarahöld samkv. lista frá lager.
- Neyðarskýli (e. bothy bag)
- Ísl. (e. Soft-haul) -börur (e. red-bubble)
- Einangrunardýna - thermarest - létt.
- Efnahitapúðar! (e. Chemical warmers x 2)
- Skyndihjálparbúnaður (skv. lista!)
- Auka snjóflóðaýlar 1 - 2 stk.
- Auka snjóflóðastangir 1 - 2 stk.
- Auka skófla
- Auka skíðastafir 2 stk.
- Búnaður til að grafa snjógryfju og skrá niðurstöður athugana.
- Almennur útvistarfatnaður leiðsögumans.
- Fjallaskíðabúnaður
- Viðgerðarbúnaður, lágmark til að herða og still bindingar og herða Dynafit plötu aftan á skóm.
- Snjóflóðastöng,-skófla og -ýlir
- Auka rafhlöður fyrir ýli
- Kort af svæðinu, áttaviti og GPS-staðsetningartæki
- Viðeigandi fjarskiptatæki háð staðsetningu; Iridum-símí, Tetrastöð, GSMog/eða VHF (milli gæda)
- Mælt með ABSbúnaði fyrir leiðsögumenn.
- Skíðahjálmur : FÍ mælir með notkun hjálma á skíðum.
- Annar almennur útivistarbúnaður, höfuðljós og etc.

Starfslýsing:
Fyrir ferð:
- kynna sér allar verklagsreglur sem eiga við um ferð
- kynna sér upplýsingar um ferðir í gæðahandbók eða á heimsíðu
- fylgjast með veðri og þróun snjóalaga
- leita upplýsinga um aðstæður hjá öðrum leiðsögumönnum.
- yfirfara sameiginlegan útbúnað s.s. matarbirðir, matarahöld o.fl.
- yfirfara rafhlöður og ástand auka búnaðar.
- kynna sér staðsetningu og aðstöðu gististaðar.
- kanna færð á vegum og gera viðeigandi ráðstafanir
- Nálgast Kerru / bílaleigubíl?
- Kynna sér sérþarfir / séróskir gesta og gera ráðstafanir.
- Sinna endurmenntun eins og reglur kveða á um, s.s. endurnýjun á WFR og árlegri þjálfun skíðaleiðsögumanna samkv. Vakanum.

Fyrir og verandi hvern skíðadag:
- Skoða snjóflóðaspár á www.vedur.is.
- skoða einnig hvort flóð hafi fallið nýlega
- skoða snjóflóðabloggið - lokaðan og opin hluta. Þar má nálgast gryfjugöng af svæðinu.
- Kort með litakóðun fyrir bratta: http://vefsja.iskort.is/
- Skoða veðurspá www.vedur.is
- Gera fljótlegar athuganir on-the-go með höndum, hoppa á skíðum fyrir ofan trackið osf.
- Ef grunur um mögulegan óstöðugleika frá einhverjum af þeim upplýsingum sem liggja fyrir þá:
- Snjógryfja
- Ef CT gefur SP (sudden Planar) eða SC (Sudden Collapse) þá nota ECT eða PST til að taka frekari ákvarðanir um brekkuna og hegðun.
- Miðla upplýsingum á lokuðu snjóflóðabloggi eins fljót og hægt er. Miðla einnig upplýsingum um að snjóalög séu stöðug.
- CT = Column Test, ECT = Extended Column Test, PST = Propagation saw test.

Fyrsti ferðadagur:
- Ná í bíl / [kerru]. Gæta að ljósum, bremsum og öðrum öryggisbúnaði. Rétta líkamsbeitingu við að setja kerru á bílinn
- Ná í gesti og kynna sig með handabandi
- Benda á reglur um skilyrðislausa notkun öryggisbelta
- Skipta löngum akstri niður þannig að þægindi gesta séu hámörkuð og þannig að bílstjóri fái reglulega hvíld – til lágmarks í samræmi við reglur um hvíldartíma
- Taka á öllum vandamálum varðandi farangur oþh. Leita aðstoðar hjá skrifstofu ef við á
- Kynna farþegum ferðaáætlun dagsins, matar og salernismál.
- Fara yfir helstu atriðið varðandi búnað, bæði persónulegan og sameiginlegan og tryggja að ekki þurfi að redda einhverju áður en lagt er af stað, leysa möguleg vandamál áður en lagt er af stað ef hægt
- Taka mat og sameiginlegan útbúnað á lager.
- Hafa hádegismat og nauðsynleg áhöld aðgengileg.
- Koma skíðum og búnaði fyrir þannig að hann sé aðgengilegur og ekki sé hætta á skemmdum.
- Nota ávallt handfrjálsan búnað fyrir símtöl við akstur.
- Taka snjóflóðaæfingu þannig að tryggt sé að gesti kunni að nota snjóflóðaýli, -stöng og -skóflu,
- Kynna reglur um hvernig skíða skal með leiðsögumanni.
- Fræða gesti um notkun þess fjarskiptabúnaðar sem meðferðis er þannig að þeir séu færir um að kalla til aðstoð ef leiðsögumaður er það ekki. Tryggja að þeir geti einnig gefið upp staðsetningu.

Almennir ferðadagar:
- Yfirfara ferðaáætlun dagsins með tilliti til nýjustu upplýsinga um veður og snjóflóðahættu.
- Framreiða morgunmat og nesti, bjóða upp á heitt vatna fyrir drykki og annað sem tilheyrir nesti, ráðleggja farþegum um magn nestis og vökva fyrir daginn.
- Samhæfa ferðaplan með öðrum sem kunna að vera á ferð á sama svæði ef ástæða er til.
- Sjá til þess að talstöðvar og annar fjarskiptabúnaður sé ávallt full hlaðinn í upphafi dags.
- Útskýra ferðaáætlun og hugsanlega varaferðaáætlun fyrir farþegum með aðstoð korts/mynda. Nefna helstu tímasetningar.
- Taka fram ef þörf er á sérstökum búnaði, t.d. sundfötum, handklæði, skíðabroddum, jökla-/fjallamennsku búnaði.
- Hvetja farþega til að setja skinn undir skíði áður en lagt er af stað.
- Fara yfir að allir séu með skíði, skó og stafi, snjóflóðabúnað og annan nauðsynlegan útbúnað áður en lagt er af stað út úr bænum eða á bíl frá gististað.
- Leggja bifreið á fyrir fram ákveðnum stað í samráði við landeiganda ef við á.
- Tryggja að ekkert gleymist í bílnum og allir farþegar hafi viðeigandi búnað meðferðis. Læsa bíl og setja lykla á vísan stað (við bílinn) sem farþegar vita um.
- Tryggja að snjóflóðaýlar farþega og leiðsögumanna virki sem skildi á sendingu og móttöku.
- Fara yfir möguleika í neyðarfjarskiptum (s.s. 112) og notkun annarra fjarskiptatækja með farþegum.
- Kynna reglur fyrir skíðun með gæd. Undirbúa kvöldmat eins og þarf (taka úr frysti – innkaupalisti)
- Framkvæma ýla tékk í byrjun hvers dags – hafa með auka ýli í bílnum.
- Dreifa björgunarbúnaði á gesti ef þarf.
- Skila inn prófíl á Veðurstofu Íslands og miðla upplýsingum til annarra leiðsögumanna sem eru á svæðinu eða væntanlegir.
- Vera vakandi fyrir breytingum í veðri (hita, vindi og úrkomu) og áhrifum þess á stöðugleika snjóþekjunnar og eftir atvikum að aðlaga ferðaáætlun dagsins að mögulegum breytingum.
- Velja uppleið (e. Up track) þar sem ætti að forðast „objective " hættur eins og hægt er, vera þægilega aflíðandi og nýtast vel til upplýsingaöflunar um snjóstöðugleika fyrir niðurleið.
- Skíðaleið ætti að vera á færi gesta og veljast í takti við stöðugleika snjóalaga hverju sinni. Forðast ætti að skíða nálægt klettum eða yfir gildrur í landslagi [e. Terrain traps]. Skipta ætti niðurleið upp í styttri spannir og stoppa á öruggum stöðum, þar sem skipt er um stefnu eða þar sem ástæða er til að hægja á skíðun hópsins af öryggisástæðum
- Bil milli skíðamanna ætti að taka mið af mögulegri snjóflóðahættu, landslagi almennt og skyggni
- Viðhafa „leave no trace" með því að fjarlægja allan fastan úrgang og lágmarka allt jarðrask eins og unnt er. Á Hvannadalshnúk er ætlast til að kúkur sé fjarlægður í þar til gerðum pokum ásamt salernispappír, annarstaðar ætti að setja kúk undir stein eða grafa í snjó og brenna salernispappír.
- Gera ferðaáætlun fyrir næsta dag og kynna farþegum.

Eftir ferð:
- Skila bíl/kerru á lager/bílaleigu
- Ganga frá búnaði og skilja matarkistur og áhöld eftir á lager

GÖNGUFERÐIR VIÐ SUMARAÐSTÆÐUR
Gátlisti fyrir fararstjóra:

Gildissvið:
Vinnulýsing þessi gildir fyrir gönguferðir í óbyggðum við sumaraðstæður.

Tilgangur:
Auðvelda fararstjóra að veita trausta og góða þjónustu til gesta. Þeir starfsmenn sem koma að ferðinni, bæði á skrifstofu sem skipuleggjendur svo og leiðsögumenn, þurfa að kynna sér vinnulýsinguna. Í vinnulýsingunni kemur fram hvað skuli huga að í ferðinni er tilgangur hennar að auðvelda fararstjóra og öðru starfsfólki að bjóða gestum uppá örugga og skemmtilega ferð.

Hæfniskröfur:
Fararstjóri hafi menntun og reynslu í samræmi við kröfur Vakans.

Fjöldi viðskiptavina á fararstjóra er sem hér segir: 16:1

Skyldur:
Fararstjóri skal kynna sér vel starfsreglur fararstjóra.
Fararstjóra ber að tryggja gestum örugga, fróðlega og skemmtilega kynningu á því þéttbýli sem ferðast er um.

Vinnulýsing:
Fyrir ferð:
- Kynna sér leiðarlýsingu, vinnulýsingu, áhættumat og gátlista ferðar.
- Kynna sér fjölda og nöfn gesta.
- Þekkja viðbragðsáætlun Ferðafélagsins viðbragðsáætlun
- Afla upplýsinga um veður og aðstæður,
- Verða sér útum viðeigandi búnað fyrir ferðina (að frátöldum eigin búnaði):

Fjarskiptatæki: Tetra, VHF, GSM
Staðsetningartæki + rafhlöður (Kort + áttaviti)
Neyðarskýli
Fyrstu hjálpar búnaður
Orkustykki + vökva

Í ferð:
- Kynna fyrir gestum dagskrá ferðarinnar.
- Athuga ef gestir eru með mataróþol/ofnæmi.
- Athuga ef gestir eru útbúnir samkvæmt veðri/veðurspá.
- Kynna fyrir gestum möguleikum á salernisúrræðum.
- Sýna þjónustulund, fylgjast vel með gestum og þeirra þörfum.

Ef ferðin er utan þéttbýlis skal gera eftirfarandi:
- Skoða búnað gesta; regnfatnað & skóbúnað. Ef möguleiki er til staðar, lána gestum eða leigja búnað. Ef aðstæður eru slæmar (vont veður/vond veðurspá) og gestir með sérlega lélegan búnað sem ekki ekki getur tryggt öryggi gesta, má leiðsögumaður hiklaust aflýsa ferð.
- Fullvissa sig um að gestir hafi viðeigandi magn af orku og drykk fyrir ferðina.
- Kynna erfiðleika ferðarinnar fyrir gestum, meta ef þau eru líkamlega tilbúin í þá ferð sem þau eru skráð í.
- Hvetja gesti til að láta vita af verkjum, nuddsárum og öðru sem getur haft áhrif á líkamlega getu í ferð.
- Ræða um salernismál - staðsetningar og brenna pappír
- Fjarlægja allt rusl – líka lífrænt
- Hafa þægindi við göngu í huga í öllu leiðarvali - setja góðann gönguhraða, stoppa viðeigandi eftir hópi. Benda fólki á hvernig skuli nota stopp til að hvílast, ekki stoppa of mikið eða lengi, helst ekki setjast niður í stuttum stoppum.
- Fylgjast vel með gestum, hvetja þá til að drekka og nærast eins og þarf
- Gefa ráðleggingar um fatnað – fylgjast með að gestir séu ekki of- eða vanklæddir
- Miðla upplýsingum um land og þjóð og skýra það sem fyrir augu ber
- Fylgjast með veðri á www.vedur.is eða hafa samband við veðurstofu s.: +354 522 6000 – biðja um vakthafandi veðurfræðing.

Eftir ferð:
- Þakka gestum fyrir daginn/ferðina
- Svara spurningum
- Ganga frá búnaði ef við á

GÖNGUFERÐIR VIÐ VETRARAÐSTÆÐUR
Gátlisti fyrir fararstjóra:

Gildissvið:
Vinnulýsing fyrir gönguferðir við vetraraðstæður. Nauðsynlegt getur verið að kynna sér aðrar verklagsreglur t.d. vegna aksturs, eldunar of fleira.

Hæfniskröfur:
Þekking og reynsla í samræmi við kröfur Vakans. Þekking á staðháttum; Önnur hæfni í samræmi við almennar kröfur; meiraþróf ef við á.

Fjöldi viðskiptavina á fararstjóra er sem hér segir:
a. 12:1 við leiðsögn í fjalllendi eða á jöklum þar sem ekki er þörf fyrir línu.
b. 8:1 við leiðsögn á jöklum án tæknilegra erfiðleika þar sem viðskiptavinir ganga í línu.
c. 4:1 þar sem beita þarf sérstökum klifurútbúnaði og viðskiptavinir eru tengdir í línu (ofanvað/e. toprope).
d. Fjöldi viðskiptavina á leiðsögumann á skriðjöklum tekur mið af erfiðleikum/áhætta þess að fara um tiltekinn jökul og er ákveðinn af yfirleiðsögumanni.

(þessar kröfur eru í samræmi við gæðaviðmið Vakans:: 203. 1.-12)

Skyldur:
- Skyldur er varða almenn störf fararstjóra:
- Almenn leiðsögn svo sem: (upptalning á helstu þáttum leiðsagnar) s.s. hópstjórn, umsjón með matseld og innkaupum.
- umsjón með matseld og framreiðslu morgun- og kvöldverðar og matarinnkaup.
- Fararstjóri skal kynna sér vel starfsreglur fararstjóra.

Skyldur er varða sérhæfð störf fjallaskíðaleiðsögumanns:
Mat á veðurspá og snjóflóðahættu. Gerð ferðaáætlunar næsta dags að teknu tilliti til þarfa og getu gesta. Akstur að upphafsstað.

Leiðsögn í fjalllendi: leggja up-track; velja niðurleið. Mat og endurmat á snjóflóðahættu og annarri aðsteðjandi hættu og lágmarka þá áhættu. Fræðsla til gesta um notkun öryggisbúnaðar.

Fararstjóri á að tryggja öryggi gesta eftir bestu getu. Meti hann búnað eða líkamlegt ástand gesta þannig að þeir muni ekki á öruggan hátt geta tekið þátt í viðkomandi ferð ber honum að vísa viðkomandi úr ferðinni.

Búnaður ferðar:
- Matur samkv. viðeigandi matarlista.
- Mataráhöld
- Neyðarskýli (e. bothy bag)
- Einangrunardýna - thermarest - létt.
- Efnahitapúðar (e. Chemical warmers x 2)
- Skyndihjálparbúnaður
- Almennur útvistarfatnaður fararstjóra.
- Kort af svæðinu, áttaviti og GPS-staðsetningartæki
- Viðeigandi fjarskiptatæki háð staðsetningu; Iridum-sími, Tetrastöð, GSMog/eða VHF (milli gæda)
- Annar almennur útivistarbúnaður, höfuðljós og etc.

Starfslýsing:
Fyrir ferð:
- kynna sér allar verklagsreglur sem eiga við um ferð
- kynna sér upplýsingar um ferðir í gæðahandbók eða á heimsíðu
- fylgjast með veðri og þróun snjóalaga
- leita upplýsinga um aðstæður hjá öðrum leiðsögumönnum.
- yfirfara sameiginlegan útbúnað s.s. matarbirðir, mataráhöld o.fl.
- yfirfara rafhlöður og ástand auka búnaðar.
- kynna sér staðsetningu og aðstöðu gististaðar.
- kanna færð á vegum og gera viðeigandi ráðstafanir
- Nálgast Kerru ef þarf fyrir farangur.
- Kynna sér sérþarfir / séróskir gesta og gera ráðstafanir.
- Sinna endurmenntun eins og reglur kveða á um, s.s. endurnýjun á WFR og árlegri þjálfun leiðsögumanna samkv. Vakanum.
- Skoða veðurspá www.vedur.is

Fyrsti ferðadagur:
- Ná í bíl / [kerru]. Gæta að ljósum, bremsum og öðrum öryggisbúnaði. aðgæta rétta líkamsbeitingu við að setja kerru á bílinn
- Ná í gesti og kynna sig með handabandi
- Benda á reglur um skilyrðislausa notkun öryggisbelta
- Skipta löngum akstri niður þannig að þægindi gesta séu hámörkuð og þannig að bílstjóri fái reglulega hvíld – til lágmarks í samræmi við reglur um hvíldartíma
- Taka á öllum vandamálum varðandi farangur oþh. Leita aðstoðar hjá skrifstofu ef við á
- Kynna farþegum ferðaáætlun dagsins, matar og salernismál.
- Fara yfir helstu atriðið varðandi búnað, bæði persónulegan og sameiginlegan. og tryggja að ekki þurfi að leysa möguleg vandamál áður en lagt er af stað ef hægt
- Taka mat og sameiginlegan útbúnað á lager.
- Hafa hádegismat og nauðsynleg áhöld aðgengileg.
- Nota ávallt handfrjálsan búnað fyrir símtöl við akstur.
- Fræða gesti um notkun þess fjarskiptabúnaðar sem meðferðis er þannig að þeir séu færir um að kalla til aðstoð ef fararstjóri er það ekki. Tryggja að þeir geti einnig gefið upp staðsetningu.

Almennir ferðadagar:
- Yfirfara ferðaáætlun dagsins með tilliti til nýjustu upplýsinga um veður og snjóflóðahættu.
- Framreiða morgunmat og nesti, bjóða upp á heitt vatna fyrir drykki og annað sem tilheyrir nesti, ráðleggja farþegum um magn nestis og vökva fyrir daginn.
- Samhæfa ferðaplan með öðrum sem kunna að vera á ferð á sama svæði ef ástæða er til.
- Sjá til þess að talstöðvar og annar fjarskiptabúnaður sé ávallt full hlaðinn í upphafi dags.
- Útskýra ferðaáætlun og hugsanlega varaferðaáætlun fyrir farþegum með aðstoð korts/mynda. Nefna helstu tímasetningar.
- Taka fram ef þörf er á sérstökum búnaði, t.d. sundfötum, handklæði, skíðabroddum, jökla-/fjallamennsku búnaði.
- Leggja bifreið á fyrir fram ákveðnum stað í samráði við landeiganda ef við á.
- Tryggja að ekkert gleymist í bílnum og allir farþegar hafi viðeigandi búnað meðferðis. Læsa bíl og setja lykla á vísan stað (við bílinn) sem farþegar vita um.
- Fara yfir möguleika í neyðarfjarskiptum (s.s. 112) og notkun annarra fjarskiptatækja með farþegum.
- Kynna reglur fyrir skíðun með gæd. Undirbúa kvöldmat eins og þarf (taka úr frysti – innkaupalisti)
- Dreifa björgunarbúnaði á gesti ef þarf.
- Skila inn prófíl á Veðurstofu Íslands og miðla upplýsingum til annarra leiðsögumanna sem eru á svæðinu eða væntanlegir.
- Vera vakandi fyrir breytingum í veðri (hita, vindi og úrkomu) og eftir atvikum að aðlaga ferðaáætlun dagsins að mögulegum breytingum.
- Viðhafa „leave no trace“ með því að fjarlægja allan fastan úrgang og lágmarka allt jarðrask eins og unnt er.
- Gera ferðaáætlun fyrir næsta dag og kynna farþegum.

Eftir ferð:
- Skila bíl/kerru á lager/bílaleigu
- Ganga frá búnaði

NÁTTÚRUSKOÐUN Á LANDI
Gátlisti fyrir fararstjóra:

Gildissvið:
Gátilisti þessi gildir fyrir ferðir sem hafa að meginmarkmiði náttúruskoðun á landi.

Ath. að nauðsynlegt getur verið að kynna sér aðrar reglur félagsins er varða feriðina svo sem vegna aksturs, eldunar og annarrar afþreyingar sem gæti verið hluti af ferðinni.

Skyldur fararstjóra/leiðsögumanns:
Fararstjóri skal kynna sér vel starfsreglur fararstjóra.

Fararstjórar skulu aðgæta sérstaklega eftirfarandi atriði:
- Ávallt eru notaðir merktir vegir eða viðurkenndir ökuslóðar. Þar sem þess er ekki kostur, s.s. að vetralagi, er forðast að aka um svæði þar
- sem náttúrufar er viðkvæmt, sbr. gildandi lög um náttúruvernd.
- Kynna fyrir þátttakendum algengar siðareglur (Codes of Conduct) um skoðun á villtum dýrum í þeim tilgangi að lágmarka truflun á lífríki
- svo sem nálægð við fugla á varptíma, hreindýr á burðartíma, refi á grenjatíma og seli í látrum.
- Fræða viðskiptavini um menningu, náttúru og sögu þess svæðis sem ferðast er um.
- Gæta þess að sjáanlegum ummerkjum í náttúrunni, vegna starfsemi þess, sé haldið í lágmarki.
- Allur úrgangur sem ekki eyðist í náttúrunni er fjarlægður.
- Mælir gegn fóðrun villtra dýra og þannig að slíkt sé ekki hluti daglegrar starfsemi.
- Viðskiptavinir eru fræddir um salernisúrræði og þess er gætt að þeir fari að fyrirmælum þar sem hefðbundin aðstaða er ekki fyrir hendi.
- Viðskiptavinir eru minntir á ábyrga hegðun gagnvart umhverfinu.

Meðhöndlun kvartana
Hjá Ferðafélagi Íslands eru kvartanir meðhöndlaðar á eftirfarandi hátt:
- Mikilvægt er að meðhöndlun kvartana einkennist af kurteisi, trú- og fagmennsku og öryggi.
- Úrbótaferlið þarf að vera skjótvirkt, skýrt og afmarkað og öllum starfsmönnum Ferðafélagsins þarf að vera ljóst hvert hlutverk þeirra er, hve langt þeir mega ganga í að bæta fyrir það sem miður hefur farið, og getað tileinkað sér það umsvifalaust.

Starfsfólk þarf að vera meðvitað um eftirtalda þætti:
- Að skilja hvernig gæðaþjónusta er veitt
- Að læra hagnýt ráð til að veita gæðaþjónustu
- Að kunna að nýta kvartanir til bóta fyrir fyrirtækið og til að öðlast trygga viðskiptavini
- Að kunna að leysa úr kvörtunum á farsælan hátt
- Að gera greinarmun á kröfuhörðum og reiðum viðskiptavinum og kunna að leysa úr kröfum slíkra viðskiptavina svo vel fari
- Að ná tökum á tækni til að stýra samtölum
- Að geta sagt nei á kurteislegan hátt
- Að koma óvinsælum skilaboðum frá sér á öruggan hátt
- Að breyta vandamálum í tækifæri

Umkvartanir og ábendingar geta í flestum tilfellum verið mikils virði. Þær geta verið uppspretta framfara ef rétt er brugðist við þeim. Með kvörtunum viðskiptavina veitist félaginu tækifæri til að bæta fyrir mistökin og læra af þeim og í kjölfarið getur það bætt þjónustuna, og þar með eflt samkeppnishæfni sína. Mikilvægt er að veita viðskiptavinum athygli og reyna að átta sig sem best á þörfum þeirra og væntingum.

Geti starfsmaður ekki svarað fyrirspurn eða kvörtun er mikilvægt að hann viti hvenær á að vísa viðskiptavini til næsta yfirmanns.

Við meðhöndlun kvartana skal ávallt hafa eftirfarandi þætti í huga:
- Hlusta vandlega á viðskiptavininn
- Afsaka allajafna öll óþægindi sem orðið hafa
- Láta viðskiptavininn vita að málið verði fullkomlega kannað og leiðrétt ef mögulegt er
- Reyna að átta sig á vandamálinu frá sjónarhóli viðskiptavinarins
- Halda rósemd og ekki rökræða við viðskiptavininn
- Finna lausn á vandamálinu, spyrja viðskiptavininn hvað hann vilji og veita honum það ef mögulegt er, ef ekki skaltu útskýra hvers vegna
- Komast að samkomulagi við viðskiptavininn,
- ekki taka þátt í kvörtun hans því þá er hætta á að vandamálið hlaði utan á sig. Dæmi: "Ég veit hvað þú meinar ég er sjálf(ur) alltaf að hrasa um vírinn og framkvæmdastjórinn hefur enn ekki gert neitt í þessu"
- Vera heiðarleg (ur) og ekki gefa loforð sem ekki er hægt að standa við.
- Nota þar til gert eyðublað til að skrá niður kvartanir ef þörf er á.

(byggt á ráðleggingum á vefsíðunni www.vakinn.is)

Vinna í lokuðum rýmum á háhitasvæðum
Vinna á svæðum þar sem hætta er á mengun vegna jarðhitavirkni

Varast ber hættur í hellum og íshellum vegna gass, hruns og flóða. Hér er mikil hætta á ferðum og fólk grandalaust, sérstaklega vegna gasstreymis sem getur aukist skyndilega við vissar aðstæður. Hér á eftir fer dreifibréf Vinnueftirlitsins dags 16.3.2018

Vegna alvarlegra vinnuslysa sem tengjast háhitasvæðum.

Vinnueftirlitið vill vekja athygli á því að öll fyrirtæki, þ.m.t ferðaþjónustufyrirtæki sem starfa á svæðum þar sem hætta er á mengun vegna jarðhitavirkni skulu gera viðeigandi áhættumat og viðbragðsáætlanir í samræmi við reglugerð nr. 920/2006.

Lykilatriði er að allir starfsmenn þekki áhættumatið, viðbragðsáætlanir og noti viðeigandi persónuhlífar ef öðrum verndaraðgerðum verður ekki við komið. Einnig er fyrirtækjum bent á að fylgjast með og fara eftir upplýsingum almannavarna við gerð áhættumats og viðbragðsáætlana.

Hættulegar lofttegundir vegna jarðhitavirkni
Starfsmenn sem vinna við mælingar, athuganir, leiðsögumennsku eða önnur störf nálægt jarðhitavirkni þurfa að gera viðeigandi varúðarráðstafanir vegna hættu frá eitruðum og hættulegum lofttegundum.M esta hættan skapast af lofttegundum sem eru þyngri en andrúmsloftið og geta því borist með jörðu og myndað dauðagildrur í dældum og gjótum. Dæmi um slíkar lofttegundir eru brennisteinsvetni (H2S, vetnissúlfíð), brennisteinstvíildi (SO2) og koltvísýringur (CO2).

Einnig skal gæta sérstakrar varúðar ef farið er inn í lokuð rými þar sem jarðhitavirkni er til staðar eins og t.d. hella og íshella sem geta myndast í jökulsporðum við tiltekin skilyrði. Í þessum tilvikum þarf sér- staklega að varast brennisteinsvetni (H2S, vetnissúlfíð), brennisteinst- víildi (SO2), koltvísýring (CO2), og koleinsýring (CO, kolsýrlingur).

Nauðsynlegt er að mæla styrk lofttegunda í lokuðum rýmum. Ef hægt er að koma því við skal nota einstaklingsborna gasmæla sem gefa frá sér viðvörunarhljóð ef styrkurinn nálgast hættumörk. Lágmarkskröfur til slíkra mæla er að þeir mæli brennisteinsvetni (H2S), brennisteinstvíildi (SO2), súrefni (O2) og koleinsýring (CO).

Ef notast er við gasgrímur með gassíu skulu þær a.m.k. verja fyrir lofttegundunum SO2 og H2S og helst öllum skaðlegum lofttegundum sem finnast í rýminu.

Varast ber að treysta um of á öndunargrímur með gassíum þar sem um margar tegundir lofttegunda er yfirleitt að ræða og síurnar geta mettast fljótt.

Ef ekki eru notaðar ferskloftsgrímur eða síað loft aðflutt með loftdælum, skal ekki unnið með öndunargrímur lengur en þrjár klukkustundir á dag og skal sá tími ekki vera samfelldur, sjá reglugerð nr. 390/2009.

Vinnueftirlitið vill árétta að vinna er bönnuð í lokuðu rými án öndunargrímu ef mengun fer yfir 15 mínútna viðmiðunnargildi fyrir tiltekna lofttegund, athuga þarf styrk súrefnis sérstaklega.

Mengunarmörk
- Mengunarmörk eru hæsta leyfilega meðaltalsmengun í andrúmslofti starfsmanna, gefið upp fyrir 8 klst. og einnig fyrir 15 mínútna viðveru. Mengunarmörk eru gefin í ppm (parts per million, milljónustu hlutum rúmmáls, 10.000 ppm er jafngilt 1%) en einnig er miðað við milligrömm efnis í hverjum rúmmetra af lofti.
- 1 mg (milligramm) = 1000 µg (míkrógrömm)
- Sjá reglugerð nr. 390/2009 um mengunarmörk og aðgerðir til að draga úr mengun á vinnustöðum og breytingareglugerð nr. 1296/2012.
- Áhrif nokkurra lofttegunda og mengunarmörk þeirra
- BRENNISTEINSVETNI (H2S):

121
- 8 klst mengunarmörk eru 5 ppm (7 mg/m3). 15 mínútna mengunarmörk eru 10 ppm (14 mg/m3)
- Eitruð, eldfim lofttegund með sterkri óþægilegri lykt (hveralykt, lykt eins og af fúleggi), heldur þyngri en loft. Við háan styrk (um 120 ppm) dofnar lyktarskynið eða hverfur.
- Innöndun veldur sviða í nefi og koki, hósta, höfuðverk, svima, vanlíðan og uppsölu. Lungnabólga og vökvamyndun í lungum (lungnabjúgur) geta komið fram seinna. Hár styrkur í lofti veldur fljótt meðvitundarleysi. Getur það leitt til þess að hinn slasaði falli sjórnlaust og hætta sé á t.d. höfuðáverka. Ef styrkurinn er mjög hár er einnig hætta á krampa, öndunarlömun, varanlegum taugaskemmdum og dauða.
- Við 20-50 ppm má reikna með ógleði og lyktarskyn slævist.
- Við 100-200 ppm er bráðahættuástand þá hverfur lyktarskyn og erting öndunarfæra vex. Við 250-500 ppm verða menn sljóir. Meðvitundarleysi verður við 500 ppm.
- Við 1.000 ppm verður öndunarlömun og dauði.
- BRENNISTEINSTVÍILDI (SO2 , brennisteinsdíoxíð):
- Mengunarmörkin eru 0,5 ppm (1,3 mg/m3= 1.300 µg/m3) fyrir 8 klst. en 1 ppm (2,6 mg/m3 = 2.600 µg/m3) fyrir 15 mín.
- Brennisteinstvíildi er litlaus lofttegund með stingandi lykt.
- Innöndun getur valdið sviða í nefi, munni, tárum, hósta og öndunarerfiðleikum. Ef styrkur er mikill er hætt við vökvamyndun í lungum (lungnabjúg) sem getur komið fram að fáum tímum liðnum eða allt að tveim sólahringum.
- Brennisteinstvíildi er yfir tvisvar sinnum þyngra en loft, getur borist með jörðu áður en það blandast lofti að fullu.
- Brennisteinstvíildi myndar með raka brennisteinssýru og -sýrling.
- KOLTVÍSÝRINGUR (CO2 , koldíoxíð):
- Mengunarmörkin eru 5.000 ppm (9.000 mg/m3) fyrir 8 klst. en 10.000 ppm (18.000 mg/m3) fyrir 15 mín.
- Koltvísýringur er litlaus lofttegund með veikri stingandi lykt við háan styrk.
- Koltvísýringur er 1,5 sinnum þyngri en loft og getur borist með jörðu.
- Koltvísýringur í miklu magni lækkar súrefnisinnihald lofts og getur valdið truflun á öndun, sem getur valdið
- meðvitundarleysi og dauða.

KOLEINSÝRINGUR (CO, kolmónoxíð):
Mengunarmörkin eru 20 ppm (23 mg/m3) fyrir 8 klst., en 100 ppm (117 mg/m3) fyrir 15 mín.

Koleinsýringur er lit- og lyktarlaus lofttegund, álíka þung og loft.

Koleinsýringseitrun getur komið fram við lágan styrk án þess að lykt finnist. Innöndun getur valdið höfuðverk, svima, ógleði og ef magnið er mikið, uppköstum, andþyngslum, hjartsláttartruflunum og meðvitundarleysi.

CO veldur við 800 ppm sljóleika, verkjum og dofa. CO veldur við 1.600 ppm dauða innan 2ja klst.
ágúst 2019 Byggt á upplýsingum frá Vinnueftirlitinu.

Búnaðarlistar

Í gönguferðum um fjöll og firnindi er ýmist gengið með léttan dagpoka með nauðsynjum hvers dags eða stóran bakpoka sem geymir mat, svefnpoka og tilheyrandi fyrir alla daga ferðarinnar.

Margs konar búnaður er alltaf í bakpokanum, hvort sem farið er í stuttar eða langar ferðir. Göngumenn ættu til dæmis aldrei að fara til fjalla óðruvísi en að taka með sér tæki til rötunar og vatns- og vindheldan klæðnað, enda er allra veðra von á Íslandi. Annar búnaður fer eftir eðli ferðarinnar, lengd og persónulegum þörfum göngumannsins.

DAGSFERÐIR

Það er sitt hvað að rölta upp að Steini í Esjunni eða upp á Botnssúlur en að mörgu leyti þarf búnaðurinn í dagpokanum að vera sá sami. Hér er búnaðarlisti fyrir dagsferðir.

Trússferðir / Bækistöðvarferðir

Bækistöðvarferðir nefnast þær ferðir þar sem gist er á sama stað í einhverjar nætur og gengið með léttan dagpoka út frá náttstað. Ýmist er gist í tjaldi eða skálum í svona ferðum.

Hér er búnaðarlisti fyrir Trússferð / bækistöðvarferðir
Bakpokaferðir

Bakpokaferðir nefnast þær ferðir þar sem gengið er á milli náttstaða með allan farangur á bakinu. Stundum er gengið á milli skála en oft er tjald borið á bakinu líka og þá er göngumaðurinn ekki bundinn af neinum náttstað og ferðast frjáls eins og fuglinn - með þungan bakpoka þó!

Hér er búnaðarlisti fyrir bakpokaferðir
Gengið og skíðað á jökli

Þegar ferðast er um jökla þarf að pakka aðeins öðruvísi en fyrir hefðbundnar fjallgöngur þar sem margs konar jöklabúnaður bætist við farangurinn.

HÉR ER BÚNAÐARLISTI FYRIR JÖKLAFERÐIR
Dagsferðir
Pakkað fyrir dagsferð

Dagsferðir eru mismunandi og geta tekið frá örfáum klukkustundum upp í hálfan sólarhring. Listinn hér að neðan er því ekki tæmandi, heldur aðeins til viðmiðunar. Endanlegur búnaður fer eftir persónulegum þörfum, lengd ferðar, veðri og árstíma.

Göngufatnaður

- Góðir gönguskór og mjúkir göngusokkar
- Nærföt, ull eða flís, eftir veðri
- Peysa úr ull eða flís
- Göngubuxur / stuttbuxur

Í dagpokanum

- Bakpokahlíf / plastpoki inni í bakpokanum
- Áttaviti, landakort og GPS tæki
- Smurt nesti fyrir daginn
- Göngunasl svo sem þurrkaðir ávextir, súkkulaði og hnetur
- Vatnsbrúsi
- Hitabrúsi með kakói, tei eða kaffi
- Göngustafir
- Myndavél og kíkir
- Sólgleraugu / skíðagleraugu
- Sólarvörn og varasalvi
- Hælsærisplástur, plástur, teygjubindi og verkjalyf
- Salernispappír, blautþurrkur og litlir plastpokar fyrir notaðan pappír
- Húfa, vettlingar og buff um hálsinn
- Vind- og vatnsþéttur hlífðarfatnaður
- Legghlífar, vaðskór og broddar, ef þurfa þykir

TRÚSSFERÐ / BÆKISTÖÐVAFERÐIR
Pakkað fyrir trússferð eða bækistöðvarferð

Í trússaðri ferð er farangur fluttur á milli náttstaða svo aðeins þarf að bera nauðsynlegan búnað fyrir einn dag í einu í léttum dagpoka. Mat, svefnpoka og tilheyrandi er pakkað ofan í trússtösku og flutt í náttstað, sem getur ýmist verið tjaldstæði eða skáli.

Þó að ekki þurfi í trússferðum að skera allan útbúnað niður eins og þegar gengið er með allt á bakinu þá er nauðsynlegt að pakka naumt. Oftast er takmarkað pláss í trússbílum og bátum og þökkun þarf að taka mið af því.

Bækistöðvaferð er svipuð trússferðum en þá er gengið með dagpoka út frá sama náttstað allan tímann, tjaldi eða skála. Í bækistöðvaferðum er farangur ekki trússaður á milli náttstaða og hægt að vera enn frjálslegri í þökkun en í trússferðunum.

Athugið að listinn hér að neðan er ekki tæmandi, heldur aðeins til viðmiðunar. Endanlegur búnaður fer eftir persónulegum þörfum, lengd ferðar og hvort sofið er í skála eða tjaldi. Ef gengið er á milli skála eða dvalið í skála, þá má þar oftast finna eldunaraðstöðu og matarílát auk salernis eða kamars með klósettpappír.

Göngufatnaður

- Góðir gönguskór og mjúkir göngusokkar
- Nærföt, ull eða flís, eftir veðri
- Peysa úr ull eða flís
- Göngubuxur / stuttbuxur

Í dagpokanum

- Bakpokahlíf / plastpoki inni í bakpokanum
- Áttaviti, landakort og GPS tæki
- Smurt nesti fyrir daginn
- Göngunasl svo sem þurrkaðir ávextir, súkkulaði og hnetur
- Vatnsbrúsi
- Hitabrúsi með kakói, tei eða kaffi
- Göngustafir
- Myndavél og kíkir
- Sólgleraugu
- Sólarvörn og varasalvi
- Hælsærisplástur, plástur, teygjubindi og verkjalyf
- Salernispappír, blautþurrkur og litlir plastpokar fyrir notaðan pappír
- Húfa, vettlingar og buff um hálsinn
- Vind- og vatnsþéttur hlífðarfatnaður
- Legghlífar, vaðskór og broddar, ef þurfa þykir

Í trússtöskunni

- Svefnpoki og lítill koddi
- Bolur til skiptana og til að sofa í
- Auka nærbuxur og sokkar
- Höfuðljós
- Tannbursti og tannkrem
- Sápa / sjampó
- Lítið handklæði
- Eyrnatappar
- Skálaskór
- Peningar
- Núðlur eða pasta í pokum
- Pulsur eða foreldaðar kjúklingabringur
- Eitthvað gott á grillið
- Kol og uppkveikilögur
- Haframjöl
- Brauð og flatkökur
- Smjör og álegg, svo sem ostur, kæfa, hangikjöt
- Hrökkbrauð og kex
- Þurrkaðir ávextir, súkkulaði og hnetur
- Kakó, te og/eða kaffi
- Súpur
- Krydd, t.d. salt og pipar

Ef sofið er í tjaldi þarf að auki í trússtöskuna

- Tjald og tjalddýna
- Prímus og eldsneyti
- Eldspýtur
- Pottur
- Hitabrúsi og drykkjarbrúsi
- Diskur og drykkjarmál
- Hnífapör
- Vasahnífur / skæri
- Viðgerðasett, nál og tvinni, snæri og klemmur

BAKPOKAFERÐIR
Pakkað fyrir bakpokaferð

Þegar gengið er með allt á bakinu er nauðsynlegt að skera útbúnað niður eins og hægt er, án þess að sleppa nauðsynjum. Hafið bakpokann ekki þyngri en þið treystið ykkur til að bera. Hæfileg þyngd fer eftir líkamsástandi hvers og eins en oft er miðað við að bakpoki skuli ekki vera þyngri en 15-20% af líkamsþynd þess sem ber hann.

Athugið að listinn hér að neðan er ekki tæmandi, heldur aðeins til viðmiðunar. Endanlegur búnaður fer eftir persónulegum þörfum, lengd ferðar og hvort sofið er í skála eða tjaldi. Ef gengið er á milli skála, þá má í flestum skálum Ferðafélags Íslands finna eldunaraðstöðu og matarílát auk salernis/kamars með klósettpappír.

Ýmislegt

- Bakpoki, ekki of stór
- Svefnpoki, léttur og hlýr
- Bakpokahlíf / plastpokar inn í bakpokann
- Tjald og tjalddýna
- Göngustafir
- Áttaviti, landakort og GPS tæki
- Höfuðljós
- Viðgerðasett, nál og tvinni, snæri og klemmur
- Myndavél og kíkir
- Sólgleraugu / skíðagleraugu
- Broddar, ef þurfa þykir
- Peningar

Snyrtivörur / sjúkravörur

- Hælsærisplástur, plástur og teygjubindi
- Verkjalyf
- Salernispappír, blautþurrkur og litlir plastpokar fyrir notaðan pappír
- Tannbursti og tannkrem
- Sápa / sjampó
- Lítið handklæði / þvottapoki
- Sólvarnarkrem og varasalvi
- Eyrnatappar

Mataráhöld / eldunartæki

- Prímus, eldsneyti og pottur
- Eldspýtur
- Diskur og drykkjarmál
- Hnífapör
- Hitabrúsi og drykkjarbrúsi
- Vasahnífur / skæri

Fatnaður

- Góðir gönguskór
- Vaðskór / skálaskór
- Tvö pör mjúkir göngusokkar
- Húfa, vettlingar og buff um hálsinn
- Nærbuxur til skiptana
- Nærföt, ull eða flís
- Flís- eða ullarpeysa
- Millilag úr ull eða flís
- Göngubuxur
- Stuttbuxur
- Vind- og vatnsþéttur hlífðarfatnaður
- Legghlífar

Matur

- Frostþurrkaður matur
- Núðlur eða pasta í pokum
- Haframjöl
- Smurt brauð og flatkökur
- Hrökkbrauð og kex
- Þurrkaðir ávextir, súkkulaði og hnetur
- Kakó, te og/eða kaffi
- Súpur
- Krydd, t.d. salt og pipar

Gengið og skíðað á jökli

BÚNAÐUR FYRIR FARARSTJÓRA

- GPS með Trakki af leiðinni
- Aukarafhlöður og aukaraf fyrir símann
- Kort
- Áttaviti
- Skófla
- Ýlir
- Snjóflóðastöng
- Langur sling
- Neyðarsegl (valkvætt) ég kem með þrjú tjöld sem ég deili út
- Sjúkrataska með verkjalyfjum
- Sam spelka
- Hælsærisplástur
- Sólaráburður
- Varasalvi
- Klósettpappír
- Ísöxi
- Broddar
- Belti
- Prússikbönd 3 stk.
- Karabínur
- 2 Ísskrúfur
- 5 m sling (sem varajöklabelti ef einhver gleymir)
- 4 m sling
- Sólgleraugu
- Skíðagleraugu
- Aukasólgleraugu (ef kúnni gleymir eða tapar)
- Göngustafir
- Hnífur
- Myndavél
- Gönguskór
- Bakpoki
- Húfa
- Lambhúshetta
- Vettlingar tvenn pör
- Jakki
- Buxur
- Flíspeysa
- Göngubuxur
- Langerma nærbolur
- Síðar nærbuxur
- Dúnúlpa / fíberúlpa
- Göngusokkar og aukasokkar
- Legghlífar
- Nesti
- Neyðarvatn og orkuskot fyrir kúnna

Eyðublöð

EYÐUBLAÐ FYRIR STARFSMANNAVIÐTÖL

Nafn starfsmanns:

Kennitala:

Starfsheiti:

Dagsetning/tími:

Nafn yfirmanns/viðmælanda:

Staður:

1 Núverandi starf Starfslýsing yfirfarin ásamt verkefnastöðu. Álagspunktar í starfi ræddir ef við á

2 Hvernig hefur líðan þín í núverandi starfi verið síðastliðið ár? Jákvæð og neikvæð

3 Hefur þú tækifæri til að fást við það í vinnunni sem þú kannt best, þ e nýtur þú þín í starfinu?
Hvað skiptir þig mestu máli? Hvað finnst þér áhugaverðast/minnst áhugavert?

4 Hvernig metur þú starfsaðstöðu og aðbúnað þinn í starfi?
Áþreifanlegir þættir s.s. tæki og tól, ásamt vinnutíma s.s. möguleika á sveigjanlegum vinnutíma.

5 Samskipti og samvinna
Leggðu mat á sjálfa(n) þig m.t.t. daglegra samskipta og samvinnu, hefða og venja á vinnustaðnum, upplýsingaflæðis o.fl. Hvað má betur fara og hvernig? Hvernig vinnur starfsfólkið saman? Hvernig er starfsandinn?

a) Gagnvart vinnufélögum

b) Gagnvart yfirmanni/yfirmönnum

c) Gagnvart viðskiptavinum/þjónustuþegum

6 Sjálfsmat Leggðu mat á sjálfa(n) þig m.t.t. frumkvæðis, fagmennsku, jákvæðni, þjónustulundar o.fl.

a) Hverjir eru þínir styrkleikar í starfinu?

b) Hvað myndir þú vilja bæta hjá þér í starfinu?

7 Frammistöðumat

Frammistaða starfsmanns
Sameignlegt mat yfirmanns og starfsmanns

Mjög gott
Gott
Má bæta
Aðgerðir

Starfskunnátta
Kunnátta starfsmanns í starfi

Frumkvæði og sjálfstæði
Starfsmaður sýnir að hann geti unnið sjálfstætt og sýnir frumkvæði

Þjónustulund
Starfsmaður kynnir sér óskir og þarfir viðskiptavina/ þjónustuþega og samstarfsfólks og kemur til móts við þær eins og hægt er

Samvinna
Starfsmaður getur unnið með öðrum, náð sameiginlegri niðurstöðu og fylgt henni eftir

Framkoma og viðmót
Starfsmaður sýnir viðeigandi framkomu, kurteisi og virðingu

Virðing gagnvart samstarfsaðilum
Starfsmaður sýnir samstarfsfólki virðingu kemur fram af heilindum og hefur í huga að við vinnum öll hjá sama fyrirtæki

Snyrtimennska og umgengni
Starfsmaður er snyrtilegur og gengur vel um eignir

Vönduð vinnubrögð
Starfsmaður vinnur starf sitt af kostgæfni og vandar sig Fer eftir verkferlum séu þeir til

Samviskusemi og stundvísi
Starfsmaður sýnir samviskusemi í starfi og tímaskráning/viðvera er skv vinnuskipulagi

Sveigjanleiki/vilji til breytinga
Starfsmaður er móttækilegur fyrir breytingum og er fljótur að aðlagast þeim

Þagnarskylda
Starfsmaður hefur kynnt sér ákvæði um þagnarskyldu og fer eftir þeim

Annað

8 Símenntunaráætlun yfirfarin Hvaða símenntun hefur starfsmaður sótt síðasta ár? Á hvaða viðbótarhæfni og/eða þekkingu er þörf? Af hverju?

9 Óskir starfsmanns um starfsþróun á næstu tveimur árum:

Er ánægð(ur) í núverandi starfi

Óskar eftir að takast á við meiri ábyrgð/meira krefjandi verkefni

Óskar eftir léttara starfi

Hefur áhuga á öðru starfi
Nýtt starf:

Annað um starfsþróun
Hvað?

10 Réttindi og skyldur. Hefur starfsmaður kynnt sér?

já
nei
Athugasemdir
Starfsmannahandbók

Starfsmannavef

Mannauðsstefnu

Jafnréttisstefnu

Fjölskyldustefnu

Kjarasamning

Markmið/stefnu vinnustaðar (ef við á)

Skólanámskrá (ef við á)

Annað

11 Markmið/aðgerðir í framhaldi af starfsmannasamtali
Hvaða markmið viltu setja þér í starfi fyrir næsta ár? Hverju þarf að breyta?

Markmið/aðgerðir (Hvað/hvernig)

Ábyrgð (Hver)
Tímarammi
(Hvenær)
Endurmat
(Hvenær)

12 Annað
Eitthvað sem viðkomandi aðilar vilja ræða um og skrá sérstaklega

13 Undirskriftir

Starfsmaður

Yfirmaður

Samtök ferðaþjónustunnar hafa gefið út Handbók fyrir stjórnendur; „Starfsmannastjórnun" og þar er að finna ýmsar gagnlegar upplýsingar sem nýta má.

Atvikaskýrsla

1 Almennar upplýsingar

Alvarleiki atviks: Slys _____"Næstum því" slys _____ Annað: _____

Tímasetning atviks: _____Skráð af: _____Stjórnandi ferðar: _____Nafn ferðar: _____

Staðsetning atviks: _____GPS hnit: N _____og V _____

Lýsing á atviki: _____

_____

Til hvaða aðgerða greip stjórnandi:

2 Persónulegar upplýsingar athugið að nota skal eitt eyðublað á hvern einstakling

Nafn farþega: _____Sími:_____Netfang: _____

Lýsing á áverka:

Merkið inn á teikninguna staðsetningu á áverkum

Var viðkomandi fluttur á sjúkrahús. Já _____Nei _____Hafnað af viðskiptavini _____

Fluttur með sjúkrabíl. Já _____Nei _____Fluttur hvernig _____

Lögregla kölluð til. Já _____Nei _____

Aðrir viðbragðsaðilar, hverjir:

3 Farþegar

Þurftu aðrir farþegar á áfallahjálp að halda? Já_____Nei_____

Var áfallahjálp boðin fram? Já_____Nei_____Farþegar afþökkuðu _____

Aðrar ráðstafanir gerðar varðandi farþega:

Sjónarvottar að atviki:

Nafn: _____Sími: _____ Netfang: _____ Þjóðerni: _____

Nafn: _____Sími: _____ Netfang: _____ Þjóðerni: _____

Nafn: _____Sími: _____ Netfang: _____ Þjóðerni: _____

Nafn: _____Sími: _____ Netfang: _____ Þjóðerni: _____

4 Stjórnun

Stjórnanda fyrirtækis tilkynnt? Hverjum? _____

Tímasetning tilkynningar: _____

Tryggingarfélagi tilkynnt um atvikið? Já _____ Nei _____

Annað sem þarf að koma fram: _____

_____

Undirskrift þess er skýrslu ritaði:
Undirskrift stjórnanda ferðar ef annar:

Aðgerðir sem gripið var til í framhaldi af atviki ef einhverjar:

Dagsetning: _____

Undirskrift: _____

Kvartanaskráning

EYÐUBLAÐ FYRIR SKRÁNINGU KVARTANA

Upplýsingar um þann sem ber kvörtunina fram
Fullt nafn: Heimilisfang: Póstnúmer: Sveitarfélag: Þjóðerni: Netfang: Sími:
Upplýsingar um umkvörtunarefni
Yfir hverju er kvartað (í stuttu máli)
Rökstuðningur fyrir kvörtun
Fylgiskjöl (myndir og þess háttar)

Dagsetning: _____

Undirskrift: _____

Ferðafélag Íslands
Mörkinni 6, 108 Rvk.
Sími: 568 2533
Netfang: fi@fi.is
Heimasíða: www.fi.is