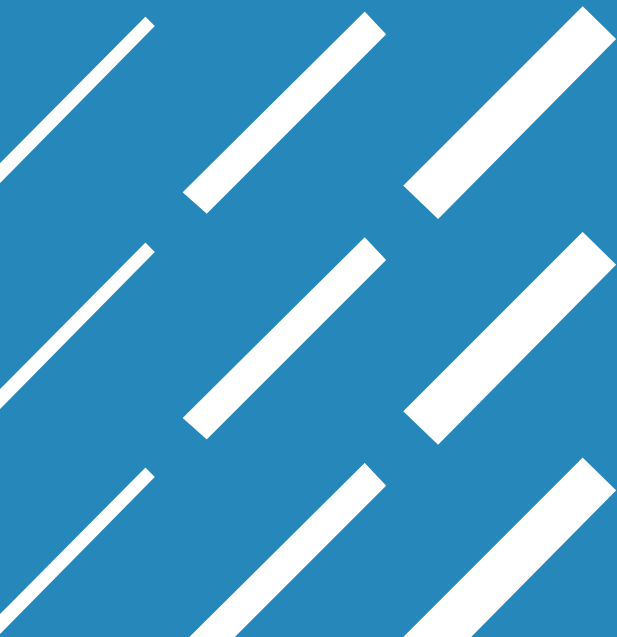


Ábyrg ferðarþjónusta



LEIÐBEININGAR UM
MARKMIÐASETNINGU

Ávinningur fyrirtækja



Af hverju ætti mitt fyrirtæki að taka þátt?*



- Reka samfélagslega ábyrgt og sjálfbært fyrirtæki komandi kynslóðum til góða
- Byggja upp faglega atvinnugrein til frambúðar
- Vera leiðandi í samfélagsábyrgð og fyrirmynd fyrir önnur fyrirtæki
- Þátttaka staðfestir að ákveðið gæðastarf sé unnið innan fyrirtækisins
- Tengir ábyrga starfsemi við önnur gæðakerfi í ferðaþjónustu
- Mætir kröfum ferðamanna um:
 - samfélagslega ábyrgð
 - öryggi
 - hagsmuni viðskiptavina og starfsfólks
 - umgengi við náttúruna

* Unnið upp úr viðtölum við fyrirtæki í ferðaþjónustu

Hver er ávinningur af þátttöku í verkefninu?*



- Betri og faglegrri þjónusta
- Ánægðari viðskiptavinir
- Ánægðara starfsfólk, minni starfsmannavelta
- Góð áhrif á orðspor og ímynd
- Sparnaður í rekstri
 - Minni orkunotkun, minni áhætta, færri endurgreiðslur, o.fl.
- Sterkari tengsl við samfélagið, nýjar leiðir til að skapa virði
- Vera leiðandi í atvinnugreininni með fagmennsku og metnað að leiðarljósi
- Samkeppnisforskot
- Auknar líkur á því að Ísland verði ákjósanlegur áfangastaður um ókomna tíð

* Unnið upp úr viðtölum við fyrirtæki í ferðaþjónustu



Hvaða áskoranir felast í þátttöku?*



- Að setja sér og vinna að markmiðum tengdum samfélagsábyrgð samhliða almenntri starfsemi fyrirtækisins
- Aðgengi að tækjum, tólum og þekkingu frá öðrum
- Að fá starfsfólk til að öðlast sameiginlegan skilning á mikilvægi markmiðasetningar og samfélagsábyrgðar
- Að fá fullan stuðning stjórnenda við þátttöku

* Unnið upp úr viðtölum við fyrirtæki í ferðaþjónustu



SMART
markmið



Af hverju að setja sér markmið?



- Skráð markmið veita heildaryfirsýn yfir stöðu verkefnis
- Virka hvetjandi á þátttakendur
- Halda aga og einbeitingu
- Áminning um hvert er stefnt
- Tilhlökkun og tilefni til fagnaðar þegar markmiði er náð

Hvað er SMART?



- Aðferð til að setja sér markmið
- Skilgreindar skorður sem markmið þarf að uppfylla

S Sérþækt

M Mælanlegt

A Aðlagandi

R Raunhæft

T Tímasett





- Markmiðið þarf að vera hnitmiðað og svara fimm meginspurningum
 1. Hverju vil ég ná fram?
 2. Hvers vegna er markmiðið mikilvægt?
 3. Hverjir eru þátttakendur?
 4. Hvar innan fyrirtækis er það staðsett?
 5. Hvaða aðföng eða takmarkanir felast í því?

Minnka vistspor fyrirtækis - Víðtækt

Draga úr matarsóun - Sérþækt



- Af hverju þurfum við að mæla markmið?
 - Til að fylgjast með framvindu þeirra
 - Til að vita hvenær þeim hefur verið náð
 - Til hvatningar og aðhalds
- Hvaða mælikvarða notum við?
 - Fer eftir eðli markmiðs, en oftast mælum við eitt af eftirfarandi:
 - Hlutfall
 - Fjöldi
 - Tími
 - Gæði

M - Mælanlegt frh.



Hlutfall

Draga úr matarsóun

Ómælanlegt

Draga úr matarsóun um 30%

Mælanlegt

Fjöldi

Fjölga bókunum

Ómælanlegt

Fjölga bókunum um 10 á mánuði

Mælanlegt

Tími

Stytta afgreiðslutíma

Ómælanlegt

Stytta afgreiðslutíma hvers viðskiptavinar um 5 mínútur

Mælanlegt

Gæði

Auka ánægju starfsfólks

Ómælanlegt

Auka ánægju starfsfólks og mæla árangur með ánægjukönnun

Mælanlegt



F E S T A
Samfélagsábyrgð
fyrirtækja



ÍSLENSKI
FERÐAKLASINN
Iceland Tourism Cluster



- Markmiðið þarf að laga sig að stefnu fyrirtækisins
- Til þess má spyrja sig þriggja spurninga:
 1. Af hverju skiptir þetta markmið fyrirtækið máli?
 2. Hvernig tengist markmiðið starfseminni?
 3. Samræmist markmiðið stefnu fyrirtækisins?



- Fyrirtækið verður að ráða við þau markmið sem það setur sér
- Of háfleyg markmið geta haft neikvæð áhrif
 - Ólíkleg til að nást
 - Letjandi áhrif á starfsfólk
- Hjálparspurningar:
 - Er þetta rétti tíminn til að vinna að þessu markmiði?
 - Er allt til staðar sem þarf til að ná þessu markmiði?
 - Mannauður
 - Fjármagn
 - Tími



- Markmið verða að vera tímasett
 - Lokadagsetning virkar bæði sem hvatning, og heldur aga og einbeitingu

DÆMI

- Að minnka matarsóun kallar á aðgerðir sem taka tíma
- Nauðsynlegt að taka tillit til þátta eins og:
 - Hvað tekur langan tíma að breyta ferlum við innkaup?
 - Hvað tekur langan tíma að breyta viðhorfum starfsmanna?
 - Hvenær er raunhæft að markmiðinu verði náð?

SMART - Að minnka matarsóun



- S Að minnka matarsóun
- M Minnka matarsóun um 30%
- A Við erum fyrirtæki sem býður upp á veitingar
- R Aðföng, tími og mannauður eru til staðar
- T Markmiðinu skal náð innan þriggja mánaða

Aðgerðaráætlun



SMART - Er það nóg?



- Að setja sér SMART markmið er fyrsta skrefið
- Næsta skref er að brjóta markmiðið niður í aðgerðir
 - Útkoman úr því er aðgerðaráætlun, listi af aðgerðum sem stuðla að því að markmiðið náist.
 - Þegar aðgerðunum er lokið hefur markmiðinu verið náð
- Hvað þarf að skilgreina í aðgerð?
 - Hver aðgerðin er
 - Hver er ábyrgur fyrir henni
 - Hvenær hún skal hefjast og hvenær henni skal lokið
 - Hvaða aðfanga og auðlinda hún krefst



- SMART - Við ætlum að minnka matarsóun um 30%

DÆMI

- Aðgerð: Minnka matardiska
- Ábyrgðaraðili: Helgi innkaupastjóri
- Upphaf/endir: Hefst strax, skal lokið fyrir 1. júní 2017
- Auðlindir: Fjármagn til kaupa á nýjum diskum

