

Starfsgreinaráð	Matvæla-, veitinga- og ferðapjónustugreinar
Starfsheiti	Leiðsögumaður
Dagsetning	20.06.2023
Útgáfunúmer	2. útg.

Starfalyising:
<p>Leiðsögumaður veitir ferðamönnum leiðsögn á íslensku eða erlendum tungumálum og miðlar upplýsingum um land og þjóð. Leiðsögumaður útfærir ferðir og ferðatilhögun í samræmi við dagskrá eða áætlanir ferðaskipuleggjanda og hefur þarfir og markmið hópsins í fyrirrúmi. Leiðsögumaður leggur sig fram við að leiðbeina fólki um að ganga vel um landið og er fyrirmynd þegar kemur að umhverfisvernd. Leiðsögumaður skal vera fær um leiða hóp og hafa getu til að bregðast við óvæntum breytingum á aðstæðum og eða í vinnuumhverfi. Leiðsögumaður skal ávallt af fremsta megni tryggja öryggi farþega sinna og geta veitt fyrstu hjálp. Leiðsögumaður vinnur í samræmi við gæðastefnu og siðareglur ferðaskipuleggjanda hverju sinni. Hann gætir þess að náttúru- og menningarminjar verði ekki fyrir skemmdum af völdum ferðamanna.</p> <p>Hæfnikröfur leiðsögumanna taka mið af Evrópustaðlinum ÍST EN 15565:2008.</p>

Hæfnikröfur:
Öryggi:
Þekkir áhættu og orsakir slysa í ferðalögum og nýtir öryggisvarnir og leiðir til að fyrirbyggja óhöpp.
Upplýsir ferðamenn um viðeigandi öryggisatriði og hættur.
Tryggir að viðeigandi búnaður sé til staðar.
Þekkir sín mörk og hæfni og tekur meðvitaðar ákvarðanir um að stofna hvorki sér né öðrum í hættu.
Náttúra:
Leggur sig fram um að vernda náttúru- og menningarminjar.
Þekkir lög og reglugerðir um náttúruvernd.
Leggur áherslu á góða umgengni svo náttúru- og menningarminjar verði ekki fyrir skemmdum eða hnjaski af völdum ferðamanna.
Leggur sig fram um að ferðast án ummerkja með ferðamenn.
Stuðlar að og hefur skilning á mikilvægi sjálfbærni í ferðapjónustu.
Hæfni og færni:
Útfærir og fer fyrir hópi ferðamanna um Ísland, veitir ferðamönnum leiðsögn og túlkar fyrir gestum menningarlegar og náttúrulegar minjar og umhverfi.
Er fær um að segja frá náttúru og landafræði Íslands, þar með talið myndun og mótun landsins, lífríki og vistfræði lands og sjávar.
Getur sagt frá sögu, menningu og atvinnulífi landsins og íslensku þjóðlífi í fortíð og nútíð.

Hefur haldgóða þekkingu á íslenskum ferðamannastöðum, afþreyingu og þjónustu.
Tryggir að réttar og viðeigandi upplýsingar séu veittar ferðamönnum.
Er fær um að miðla upplýsingum og koma mikilvægum upplýsingum til ferðamanna á skiljanlegan og innihaldsríkan hátt.
Getur átt samskipti og tjáð sig á íslensku og/eða ensku skv. B2 skv. Evrópska tungumálarammanum.
Getur leiðsagt á tungumáli á stigi C1 skv. Evrópska tungumálarammanum.
Leggur sig fram um að gefa jákvæða mynd af landi og þjóð og stuðlar að jákvæðri upplifun ferðamanna.
Skal geta leitt hóp og hafa getu til að bregðast við óvæntum breytingum á aðstæðum og eða í vinnuumhverfi.
Viðheldur færni, hæfni og þekkingu til að sinna starfinu.
Samskipti og þjónusta:
Þekkir lög og reglugerðir er varða störf leiðsögumanna.
Þekkir réttindi neytenda.
Leitar upplýsinga þegar nauðsyn ber til.
Leitar til fagaðila þegar þörf er á eða kemur að sérhæfðum ferðum.
Tekur tillit til mismunandi menningarlegs bakgrunns og sérþarfa ferðamanna hverju sinni.
Sýnir þjónustulund og heiðarleika í samskiptum við samstarfsaðila.
Sýnir fagmennsku og starfar í samræmi við siðareglur ferðaskipuleggjanda hverju sinni.
Tekur frumkvæði þegar nauðsyn ber til, tekur sjálfstæðar ákvarðanir og bregst með faglegum hætti við óvæntum aðstæðum og uppákomum.
*undirfyrirsagnir settar inn að beiðni verkefnahóps.