

Mövzu 10 .Bələdçinin etikası və peşə davranışı

Bələdçinin etikası və peşə davranışı, turizm sənayesində xidmət işçilərinin fəaliyyətini tənzimləyən əsas prinsiplər və standartlar toplusudur. Bu prinsiplər, bələdçinin köməyinə, işəgötürənlərə, həmkarlara, yerli icmalara və ətraf mühitə qarşı məsuliyyət daşıyır. Peşəkar, yalnız bilik və bacarıqları ilə deyil, həm də yüksək etik standartlara uyğun olaraq seçilir.

Etikanın Əsas Prinsipləri

Bələdçi etikasının əsas prinsipləri bir neçə fundamental dəyər qurulur. Bu dəyərlər, bələdçinin fəaliyyətinin hər bir aspektinə nüfuzlu iqtisadi.

Dürüstlük və Şəffaflıq

Dürüstlük, bələdçi peşəsinin yetişdirilməsi daşlarından biridir. Bələdçi, təqdim edilmiş məlumatların olmasına və etibarlılığına əminlik doğru olmalıdır. Bu, mədəni məlumatların və coğrafi detalların dəqiq şəkildə çatdırılmasını göstərir (*The Encydia of Tourism*). Bələdçi, bir suala cavab verməkdənsə, dürüstcə bilmədiyini etiraf etməli və mümkün məlumatı sonradan araşdırıb təqdim təklif təklif edir. Şəffaflıq, xidmətlərin qiymətləndirilməsi, marşrutun detalları və gözlənilən təcrübələr haqqında məlumat tam və aydın məlumat verilməsini tələb edir. Gizli xərclər, yanlış vədlər və ya yanıltıcı təsvirlər yüksək etikaya ziddir.

Obyektivlik və Qərəzsizlik

Bələdçi, təqdim edilən məlumatlarda obyektiv olmalı və şəxsi qərəzlərdən uzaq durmalıdır. Bu, mübahisəli tarixi hadisələr, siyasi və ya müxtəlif mədəniyyətlərin təsviri vaxtı vacibdir. Bələdçi, fərqli baxış bucaqlarını təqdim etməli və müştərilərə öz nəticələrini çıxarmaq imkan yaratmalıdır (*Tourism: Principles, Practices, Philosophies*). Obyektivlik, həmçinin, müştərilərə bir mağazaya, restorana və xidmətə yönləndirmək üçün şəxsi idarə etmək üçün güdməmək lazımdır. Komissiya və ya şəxsi faydalar əldə etmək məqsədi idarə etmək üçün başqa yerlərə yönləndirmək etik deyil.

Məsuliyyət və Etibarlılıq

Bələdçi, güclü təhlükəsizlik, rahatlıq və ümumi təcrübə üçün məsuliyyət. Bu, tur marşrutunun planlaşdırılması, təhqiqat işləri görülməsi və fəvqəladə hallara hazırlıq işləri aparılır (*The SAGE Handbook of Tourism Studies*). Bələdçi, verilən vədlərə əməl etməli, vaxtında olmalı və tur proqramına uyğun hərəkət etmək. Etibarlılıq, həmçinin, işçilərin şəxsi məlumatlarının qorunmasını və konfidensiallığın təminatını əhatə edir.

Hörmət və Tolerantlıq

Bələdçi, təhlükəsizlikə, yerlilərə və onların mədəniyyətlərinə qarşı hörmət və tolerantlıq göstərməlidir. Bu, müxtəlif mədəniyyətlərə, dinlərə, adət-ənənələrə və həyat tərzlərinə qarşı açıq fikirli olmaq və onları qəbul etmək tələb edir. Bələdçi, müştəri ad-ənənələrə yerli nəzarət etməli və hər hansı bir mədəniyyətə qarşı müqavimətli və ya aşağılayıcı şərhərdən saxlanılmalıdır. Həmçinin, gözlənilən fərqliliklərə (yaş, cins, milliyyət, fiziki imkanlar və s.) hörmətlə yanaşmalı və heç bir ayrı-seçkiliyə yol verməməlidir.

Peşəkarlıq və Davamlı İnkişaf

Peşəkarlıq, bələdçinin öz sahəsində yüksək səviyyədə bilik və bacarıqlara sahib olması, həmçinin bu bilikləri davamlı olaraq yeniləməsini tələb edir. Bu, tarixi, coğrafi, mədəni və sosial biliklərin daim inkişafını, belə bir şəkildə, liderlik və problem həll etmə bacarıqlarının idarə olunmasını əhatə edir (*Tourism Management: Analysis, Concepts and Cases*). Bələdçi, özünü yaxşı imicini qorumaq, geyim və davranış qaydalarına uyğun olaraq. Davamlı inkişaf, seminarlarda iştirak etmək, yeni dillər əldə etmək və ya sertifikatlar almaqla əldə edilə bilər.

Peşə Davranışı Standartları

Bələdçinin peşə davranışı, etik prinsiplərin praktikada necə tətbiq olunduğunu göstərir. Bu standartlar, bələdçinin gündəlik fəaliyyətində rəhbər tutulmalıdır.

Müştərilərlə Münasibətlər

- **Müştəri Mərkəzliliyi:** Bələdçi, müəssisənin ehtiyaclarını və gözləntilərini ön planda tutmalıdır. Öz rahatlığını, təhlükəsizliyini və təminatını təmin etmək üçün əldə edilən gəlir.
- **Açıq Ünsiyyət:** Müştərilərlə aydın, nəzakətli və hörmətli şəkildə qurulmalıdır. Suallara səbir cavab verilməli və hər hansı bir narahatçılıq həllər.
- **idarə:** Bələdçi, tur zamanı bütün sistemlərin təhlükəsizliyini təmin etmək üçün lazımi tədbirlər görməlidir. Bu, təhlükəsizlik qaydaları haqqında məlumatlandırma, riskli vəziyyətdən qaçınma və fəvqəladə vəziyyətdə düzgün reaksiya verməyi dayandırır.
- **Konfidensiallıq:** Müştərilərin şəxsi nəzarəti və icazəsi üçüncü tərəflərlə paylaşılmamalıdır.

İşəgötürənlərlə Münasibətlər

- **Sadiqlik:** Bələdçi, işəgötürən şirkətə sadıq olmalı və onun maraqlarını qorunmalıdır. Bu, idarə heyətinə ehtiyac və onun reputasiyasına təhlükə yarada biləcək hərəkətlərdən qorumaq üçün narahat edir.
- **Müqavilə Öhdəlikləri:** Bələdçi, iş müqaviləsi əsasında bütün əlavələrə əməl edin. Bu, iş saatlarına, vəzifələrinə və digər xidmətlərə aidiyyəti var.
- **Məlumatın Qorunması:** Şirkət kommersiya sirləri və digər məxfi məlumatlarla qorunmalı və müzakirə edilməməlidir.

Həmkarlarla Münasibətlər

- **Britaniya:** Bələdçi, həmkarları ilə əməkdaşlıq etməli və komanda ruhunda işləməlidir. Bu, etibar, dəstək və bilik idarə edir.
- **Peşəkar Rəqabət:** Həmkarlar arasında güclü və yüksək səviyyədə olmalıdır. Qeyri-etik üsullardan (məsələn, şayiələr yaymaq, başqalarının işini pisləmək) çəkmək lazımdır.

Yerli İcmalar və Ətraf Mühitlə Münasibətlər

- **Yerli Mədəniyyətə Hörmət:** Bələdçi, ziyarət edilən yerlərin yerli mədəniyyətinə, ad-ənənələrinə və sosial normalarına hörmət etməyə imkan yaratmaq. Bu, yerli əhalinin həyat tərzinə nəzarət etmələrini və pozmalarını dəstəkləyir.
- **Ekoloji Məsuliyyət:** Bələdçi, ətraf mühitin qorunmasına qayğı göstərmək. Bu, təhlükəsiz tullantıları formada saxlamağa, qorumağa imkan verməyən turizmə və ekoloji potensiala davamlı olaraq istifadə etməyə imkan verir (*Sustainable Tourism : A Global Perspective*).
- **Yerli İqtisadiyataəstək:** Mümkün Dəyər, bələdçi yerli yerli müəssisələrə (kiçik mağazalar, restoranlar, sənətkarlar) yönləndirməklə iqtisadiyata yerli dəstək verməlidir.

Fövqəladə Hallarda Davranış

- **Hazırlıq:** Bələdçi, fəvqəladə hallara (məsələn, tibbi təcili yardım, itkin düşmə, təbii fəlakət) hazırlıqlı olmalı və lazımı təlimlər keçməlidir.
- **Sakitlik və Qətiyyət:** Böhran vəziyyətində sakitliyini qoruyaraq qətiyyətli qərarlar qəbul etməli və təhlükəsizliyə nəzarət etməlidir.
- **Məlumatlandırma:** Müvafiq tibbi yardım (polis, xidmət, səfirlik) məlumatlandırma və onların göstərişlərinə əməl etmə.

Bələdçinin etikasını və peşə davranışı, turizm sənayesində etibarlılıq, keyfiyyətli və davamlılığın təmin edilməsi üçün əvəzsizdir. Bu prinsiplərə əsasən etmək, yalnız bələdçinin öz reputasiyasını deyil, həm də bütün turizm sektorunun imicini yüksəldir.

Bələdçi Peşəsinin Etik Prinsipləri

Bələdçi peşəsi, sənayesinin təchizat daşlarından biri olaraq, istehsalat təcrübə qazandırmaq və mədəniyyətlə bağlı anlaşmanı əldə etmək üçün istifadə etmək bir sahədir. Bu peşənin və məsuliyyətli şəkildə icra edilməsi üçün bir etik prinsiplərə

effektiv etmək vacibdir. Bu prinsiplər, bələdçinin təhlükəsizliyinə, işəgötürənlərinə, çox diqqət çəkən yerlərə və yerli icmalara qarşı əlavələri müəyyənləşdirir.

Peşəkarlıq və Səriştəlik

Bələdçi peşəsinin əsas etik prinsiplərindən biri yüksək keyfiyyət və səriştəlikdir. Bu, bələdçinin öz bu sahədə dərin biliklərə sahib olması və biliklərin effektiv şəkildə həyata keçirilməsini təmin edir.

Bilik və Təhsil

Bələdçi, öyrənilən yerlər, onların tarixi, mədəniyyəti, coğrafiyası və ətraf mühiti haqqında dəqiq və hərtərəfli məlumatlara malik olmalıdır (*The Oxford Companion to World History*). Bu biliklər, təcrübəyə doğru və bərpaedici bir təcrübə təqdim etmək üçün əsasdır. Bələdçi, həmçinin, bu bilikləri daim yeniləməli və özünü inkişaf etdirməlidir. Bu, yeni araşdırmaları, tarixi kəşfləri və mədəni dəyişiklikləri izləyir. Məsələn, bir bələdçi, bir abidə tarixi haqqında ən son arxeoloji tapıntılar haqqında məlumatlar olmalıdır.

Ünsiyyət Bacarıqları

Peşəkar bir bələdçi, idarəetmə ilə effektiv şəkildə birlikdə qurma saxlamaq üçün sahib olmalıdır. Bu, aydın, anlaşılıqlı və maraqlı şəkildə danışmağı, müştərinin suallarını cavablandırmağı və onların diqqətini cəlb etməyə imkan verir (*A Dictionary of Tourism*). Bələdçi insanlar, həmçinin, müxtəlif mədəniyyətlərdən olanla öyrənərək öyrənməni təmin etməlidir. Bu, bədəni dilini, tonu və söz seçimini idarə etmək tələb edir.

Dəqiqlik və Obyektivlik

Bələdçi, təqdim edilmiş məlumatlarda dəqiq və obyektiv olmalıdır. Tarixi faktları təhrif etməməli, subyektiv qiymətləndirməni fakt kimi təqdim etməməli və mübahisəli mövzularda balanslı bir yanaşma ortaya qoyulmalıdır (*Encyclopedia Britannica*). Məsələn, bir tarixi hadisə haqqında fərqli bucaq varsa, bələdçi bunları qeyd etməli və baxışa öz nəticələrini çıxarmağa imkan verməlidir.

Müştəri Xidməti və Məsuliyyət

Müştəri xidməti, bələdçi peşəsinin mərkəzində yerləşir. Bələdçi, gücün təhlükəsizliyini, rahatlığını və təhlükəsizliyini təmin etmək üçün məsuliyyət.

ünvan

Bələd olan ən vacib məsələlərdən biri, turunun təhlükəsizliyini təmin etməkdir. Bu, marşrutun təhlükəsizliyini qiymətləndirməyi, potensial riskləri təyin etməyi və lazımi tədbirləri görməyi edir (*The SAGE Handbook of Tourism Studies*). Təcili vəziyyətdə necə hərəkət idarəetməni və ilk yardım bacarıqlarına sahib olmalıdır. Məsələn, bir dağ gəzintisi zamanı hava şəraitinin pisləşməsi halında, bələdçi alternativ bir marşrut təklif etməli və ya gəzintini dəyişmək.

Rahatlıq və Məmnuniyyət

Bələdçi, resursların tur boyunca rahat və xoş vaxt keçirmələrini təmin etmək. Bu, onların dinləməyi, suallarına cavab verməyi və hər hansı bir narahatlığı aradan qaldırmaq üçün ehtiyac yaradır. Bələdçi, həmçinin, işləməyin gözləntilərini aşmağalı və onlara unudulmaz bir təcrübə hədiyyə. Məsələn, bir bələdçi, müştərilərin maraqlarına uyğun əlavə məlumatlar və ya məsləhətlər verə bilər.

Məxfilik

Bələdçi, sahibinin şəxsi məlumatlarına hörmət etməli və onların məxfiliyini qorumaq üçün ehtiyac yaradır. Bu, müştərilərin reklamları, əlaqə məlumatları və ya tur zamanı paylaşılan şəxsi hekayələri kimi üçüncü tərəflərlə bölüşmələri müzakirə edir.

Mədəni və Ekoloji Məsuliyyət

Bələdçi, yerlərin mədəni və ekoloji dəyərlərini qorumaq üçün məsuliyyət daşıyır.

Mədəni Hörmət

Bələdçi, istifadə edilən yerlərin yerli mədəniyyətinə, adət-ənənələrinə və inanclarına qeyd etmək imkanı yaradır. Bu, müştəriləri yerli qaydalara uyğun olaraq, xüsusi yerlərə diqqət yetirmək və yerli əhali ilə əlaqə saxlamaq üçün məhsuldarlıq göstərmək imkan yaratmaq üçün istifadə edir (*Cultural Tourism: Global and Local*).

Perspectives). Məsələn, bir məbədi olan, bələdçi avadanlıqə uyğun geyim qaydaları və davranış normaları haqqında məlumat verməlidir.

Ekoloji Davranış

Bələd, ətraf mühitin qorunmasına töhfə verməli və şirkəti də ekoloji məsuliyyətli davranışa investisiyaçı. Bu, zibil atmamağı, təsirə zərər verməyi və yerli flo və faunaya hörmət etməyi qeyd edir. Bələdçi, həmçinin, davamlı turizm prinsiplərini yaratmaq və yerli ekosistemlərə minimum təsir tədbirləri əldə etmək. Məsələn, bir milli parkda gəzinti zamanı, bələdçi istifadəyə yoldan kənara çıxmamacağı və bitkilərə toxunmamacağı xatırlatmalıdır.

Yerli İcmalara Dəstək

Bələd, turizmin yerli icmalara təsir göstərməsini təmin etmək üçün çalışmalıdır. Bu, yerli alış-veriş etmək, yerli sənətkarlardan istifadə etmək üçün istifadə olunur. Bələdçi, həmçinin, yerli yerli mədəniyyət və adət-ənənələr haqqında öyrənməyə imkan yaratmaq.

Dürüstlük və Bütövlük

Dürüstlük və bütönlük, bələdçi peşəsinin etibarlılığının əsaslarını təşkil edir.

Şəffaflıq

Bələdçi, şirkətlə münasibətlərdə sabit olmalıdır. Bu, tur proqram, qiymətlər və hər hansı əlavə xərclər haqqında dəqiq məlumat yoxdur. Bələdçi, həmçinin, hər hansı bir maraq toqquşmasını vacibdir. Məsələn, bir mağazadan komissiya alırsa, bunu sifarişə bildirməlidir.

Rüşvət və Korrupsiyadan Çəkinmə

Bələdçi, rüşvət və korrupsiyadan nəzarət edilməlidir. Bu, xidmətlər müqabilində qeyri-qanuni ödənişlər qəbul etməmək və ya idarəedici müəssisələrə yönləndirmək üçün qeyri-etik təzyiqlərə boyun əyməmək lazımdır.

Peşəkar Davranış

Bələdçi, hər zaman yüksək və etik davranış göstərməlidir. Bu, sifarişə, həmkarlarına

və yerli əhaliyə qarşı hörmətli, nəzakətli və ədalətli olmaq lazımdır. Bələdçi, həmçinin, öz peşəsinin nüfuzunu qorumağa çalışmalıdır.

Bələdçilərin Müştərilərlə Münasibətlərində Davranış Qaydaları

Bələdçilərin əməkdaşlarla münasibətlərində davranış qaydaları, sənayenin inkişafının, etik prinsiplərin və turizmin təminatlılığının təmin edilməsi üçün fundamental təhlükəsizlik kəsb edir. Bu qaydalar, bələdçinin rolu, məsuliyyətləri və sifarişlə əlaqəsinin bütün aspektlərini idarə edir.

Peşəkarlıq və Etika

Bələdçinin keyfiyyətlə əlaqələrinin qurulmasında yüksək səviyyəlilik və etik davranış prinsipləri dayanır. Bu, bələdçinin öz işinə ciddi yanaşmasını, bilik və bacarıqlarını daim təkmilləşdirməsini, müştəriyə hörmət və dürüstlüklə yanaşmasını tutur.

Bilik və Kompetensiya

Bələdçi, təqdim etdiyi turistik məkan, mədəniyyət, tarix və digər mövzular haqqında dərin biliklərə malik olmalıdır (*The Oxford Handbook of Tourism*). Bu biliklər, axtarışın suallarını dolğun cavablandırmaq, maraqlı və informativ məlumat təqdim etmək üçün vacibdir. Bələdçi, həmçinin, müxtəlif auditoriyaların ehtiyaclarını anlamaq və onlara uyğun olaraq bağlamalarına sahib olmalıdır. Bu, müxtəlif yaş qruplarından, mədəniyyətlərdən və maraq dairələrindən olan idarələrlə effektiv əlaqə qurmağı ehtiva edir.

Dürüstlük və Şəffaflıq

Bələdçi, güclü münasibətlərində hər zaman duruşu və sabit olmalıdır. Bu, tur proqramı, qiymətlər, daxil olan və olmayan xidmətlər haqqında dəqiq məlumat verməyi planlaşdırır (*Tourism: Principles, Practices, Philosophies*). Hər hansı bir yerdə və ya gözlənilməz vəziyyət yarandıqda, bələdçi avadanlıqları məlumatlandırmalı və daha çox alternativ həllər təklif edir. Gizli xərclər, yanlış

məlumatlar və ya aldadıcı təqdimatlar yüksək etikaya ziddir və aşkar etimadını sarsıdır.

Məxfilik

Bələdçi, müştərilərin şəxsi məlumatlarına hörmətlə yanaşmalı və onların məxfiliyini qorumalıdır. Bu, müştərilərin adları, əlaqə saxlamaq, səyahət üstünlükləri və şəxsi detallarının üçüncü tərəflə paylaşılmamasını təmin edir. Məxfilik, güc-bələdçi münasibətlərində etimadın qurulması üçün əsas şərtidir.

Ünsiyyət və Qarşılıqlı Əlaqə

Effektiv quruluş, bələdçinin uğurlu münasibətlərinin əsasını təşkil edir. Bu, həm şifahi, həm də qeyri-şifahi əlaqə bacarıqlarını əhatə edir.

Açıq və Aydın Ünsiyyət

Bələdçi, müstəqillə açıq, aydın və başa düşülən dildə öyrənmək lazımdır. Terminologiyadan istifadə edərək, müştərinin başa düşdüyü kimi izahatlar verməlidir. Təlimatlar, marşrutlar və vaxt planları dəqiq və aydın şəkildə çatdırılmalıdır. Suallara səbirlə və dolğun cavablar verilməlidir.

Aktiv Dinləmə

Bələdçi, müştərilərin ehtiyaclarını, maraqlarını və narahatlıqlarını anlamaq üçün aktiv dinləmə bacarıqlarına sahib olmalıdır. Bu, işçilərin dediklərinə qulaq asmaq, aydınlaşdırıcı suallar vermək və onların fikirlərinə dəyər verdiyini artırmaqdır. Aktiv din, fərdi yanaşma təmin etmək və işləmək qabiliyyətini artırmağa kömək edir.

Empatiya və Həssaslıq

Bələdçi məhsulların müxtəlif mədəniyyətlərindən, sosial təbəqələrdən və fərdi xüsusiyyətlərdən asılı olaraq onlara empatiya və şəffaf şəkildə yanaşmalıdır (*The SAGE Handbook of Tourism Studies*). Bu, onların işçilərinin hisslərini anlamağa, narahatlıqlarına şəfqətlə yanaşmağa və ciddi vəziyyətdə kömək göstərməyə kömək edir. Mədəni fərqliliklərə riayət etmək və stereotiplərdən qaçmaq vacibdir.

Müsbət Bədən Dili

Bələdçinin bədən dili, işçilərlə rolunda mühüm rol oynayır. Açıq duruş, göz təması, gülürüz ifadə və dostyana jestlər böyük təəssürat yaradır və məhsulun rahat hiss etmələrinə kömək edir. Əksinə, qapalı bədən dili, göz təəssüratından qaçmaq və ya narazı ifadələri uzaqlaşdırma bilər.

Müştəri Xidməti və Problemlərin Həlli

Bələdçinin əsas vəzifələrindən biri də yüksək səviyyəli təsir göstərir və yaranan problemləri effektiv şəkildə həll etməkdir.

Yardımsevərlik və Diqqət

Bələdçi, potensiala hər zaman yardımsevər və diqqətli olmalıdır. Bu, onların ehtiyaclarını qabaqcadan görmək, suallarını cavablandırmaq, yönləndirmək və hər hansı bir köməkdə kömək etmək. Xüsusilə, xüsusi ehtiyacları olan təşkilata (məhsuldar, yaşlılar, əlilliyi olan şəxslər, uşaqlı ailələr) əlavə diqqət edilməlidir.

Şikayətlərin İdarə Edilməsi

Müştəri şikayətləri yarandıqda, onları sakitləşdirir, yüksək keyfiyyətli və konstruktiv şəkildə idarə edir. Şikayətləri və mümkün qədər dinləmək, şəffaflığını artırmaq vacibdir (*The Encyclopedia of Tourism*). Şikayətlər, xidmətin keyfiyyətini yaxşılaşdırmaq üçün bir şəkildə kimi görülməlidir. Heç vaxt mübahisə etmək və ya onun şikayətini rədd etmək olmaz.

Şəhər və Rifah

Bələdçi, tur zamanı enerji təhlükəsizliyini və rifahını təmin etmək üçün məsuliyyət daşımaq. Bu, təhlükəsizlik qaydaları haqqında məlumat vermək, riskli vəziyyətdən qaçmaq və fəvqəladə imkanlardan istifadə etmək. Bələdçi, ilk yardım biliklərinə malik olmalı və lazımlı tibbi yardım çağırmaq üçün hazır olmalıdır.

Mədəni Həssaslıq və Hörmət

Bələdçi, mədəniyyətdən əldə edilən məhsullardan istifadə edərək, əldə etmək, mənimsəmək və bəyənmək lazımdır.

Mədəni Fərqliliklərin Anlaşılması

Bələdçi, fərqli mədəniyyətlərin adət-ənənələri, inancları və davranış normaları haqqında məlumatlı olmalıdır. Bu, enerji mənbələrinə qayğı göstərir və yanlış anlaşılımların qarşısını almağa kömək edir. Məsələn, bəzi mədəniyyətlərdə şəxsi məkan daha geniş ola bilər, başqalarında daha yaxın təmas normal qəbul istifadə edilə bilər.

Stereotiplərdən Qaçınma

Bələdçi, avadanlığa qarşı heç bir stereotip və ya qərəzli fikir yaratmamalıdır. Hər bir şəxsə fərdi yanaşmalı və onların şəxsi xüsusiyyətlərinə sahiblik xüsusiyyətləri. İrqi, dini, cinsiyyət, milli mənsubiyyət və ya başqa fərqliliklərə görə ayrı-seçkilik qəbul edilməzdir.

Yerli Mədəniyyətə Hörmət

Bələdçi, hüquq müdafiəçilərinə və qanuni yerli mədəniyyətinə, adlarına yerli-dibli nümayiş etdirmək. Bu, avadanlıq geyim qaydaları, dini məkanlarda davranış normaları və yerli ilə əlaqənin etik prinsipləri haqqında məlumatlandırmanı əhatə edir.

Davranış Qaydalarının Tətbiqi

Bu davranış qaydaları, bəçinin bərbad münasibətlərinin hər bir prosesində: turdan əvvəl, turdan və turdan sonra.

Turdan əvvəl

Turdan əvvəl, bələdçi müştərilərlə ilkin əlaqə quraraq onların gözləntilərini, maraqlarını və xüsusi ehtiyaclarını öyrənməlidir. Bu, fərdiləşdirməyə və istifadəyə verilməsini artırmağa kömək edir. Həmçinin, tur haqqında bütün məlumatlar (vaxt, yer, enerji, geyim və s.) aydın şəkildə çatdırılmalıdır.

Tur Zamanı

Tur zamanı, aktivləşdirmə ilə birlikdə qurmalı, onların suallarını cavablandırmalı, maraqlı məlumat təqdim etməli və yaranan problemləri həll etmək. Bələdçi, maksimum dinamikasını idarə etmə və hər kəsin turdan fayda əldə edilməsini təmin

etmək.

Turdan Sonra

Turdan sonra, bələdçi alıcıdan almaq üçün açıq olmalıdır. Bu rəylər, gələcək turların keyfiyyətini yaxşılaşdırmaq üçün dəyərli məlumat mənbəyidir. Həmçinin, tələblərin hər hansı əlavə sualları və ya narahatlıqları olarsa, onlara kömək etməyə hazır olmalıdır.

Bu qaydalar, bədəninin etik münasibətlərində yüksək səviyyədə, effektiv bir yanaşma təmin etmək üçün bir çərçivə təqdim edir. Onlara kömək etmək, turizm sənayesində istifadə imkanlarını və bələdçinin nüfuzunu artırır.