

## **Mövzu 9. Bələdçinin ünsiyyət və təqdimat bacarıqları**

Bələdçinin öyrənilməsi və təqdimat bacarıqları, turizm sənayesində əldə edilən təhsil daşlarından biridir. Bu bacarıqlar, bələdçinin məlumatı effektiv şəkildə ötürməyə, qonaqlarla əlaqə qurmasına və unudulmaz bir təcrübə təmin etməsinə imkan verir. ( *Turizm Ensiklopediyası* )

### **Ünsiyyət Bacarıqları**

Ünsiyyət, bələdçinin qonaqlarla əlaqəsinin əsaslarını təşkil edir. Effektiv birləşmə, həm şifahi, həm də qeyri-şifahi elementləri əhatə edir.

### **Şifahi Ünsiyyət**

Şifahi öyrənmək, bələdçinin danışıq hissəsində məlumat ötürməkdir. Bu, aydın, dəqiq və inkişafedici danışıqdır.

- **Aydınlıq və Dəqiqlik:** Bələdçi, məlumatı aydın və dəqiq şəkildə çatdırmalıdır. Terminologiya sadə olmalı, cümlələr qısa və anlaşıqlı olmalıdır. Mürəkkəb mövzular sadələşdirilməli və qonaqların başa düşülməsi şəkildə izah edilə bilər. ( *Turizm: Səyahət Biznesi* )
- **Səs Tonu Həcmi:** Səs tonunu inamlı və həvəsləndirici olmalı, həcmi artırmaq qrup hər kəsin eşidilməsi ilə bağlı müəyyən edilməlidir. Çox və ya çox aşağı səs tonu qonaqları narahat edə bilər. ( *The SAGE Handbook of Tourism Studies* )
- **Danışıq Sürəti:** Danışıq sürəti optimal olmalıdır – nə çox sürətli, nə də çox yavaş. Çox sürətli danışıq qonaqların məlumatı mənimsəməsinə mane ola bilər, çox yavaş danışıq olur cansıxıcı ola bilər. ( *Turizm Sənayesi üçün Ünsiyyət Bacarıqları* )
- **Lügət və Terminologiya:** Bələdçi, qonaqların başa düşəcəyi bir lüğətdən istifadə etmək. Xüsusi terminologiya istifadə hüququ, onun izahı verilməlidir. ( *Oksford Turizm Təlimatları* )
- **Sual-Cavab Bacarıqları:** Bələdçi, qonaqların suallarını dinləməli və onlara

aydın, dəqiq cavablar verməlidir. Bəzən suallara cavab vermək üçün əlavə məlumatlara ehtiyac duyula bilər. ( *Turizm Menecmenti: Giriş* )

### **Qeyri-Şifahi Ünsiyyət**

Qeyri-şifahi öyrənmə, bələdçinin bədən dili, mimikalar və jestlər üzrə məlumat ötürməsidir. Bu, şifahi lüğəti tamamlayır və gücləndirir.

- **Göz Təması:** daha yaxşı göz təması qurmaq, inam və səmimiyyət hissi yaradır. Bu, həmçinin bələdçinin qonaqların reaksiyalarını müşahidə etməsinə imkan verir. ( *Turizm Ensiklopediyası* )
- **Bədən Dili:** Açıq və rahat bədən dili bir atmosfer yaradır. Qolların çarpazlaşdırılması və ya əllərin cibdə saxlanması kimi qapalı bədən dili neqativ təəssürat yarada bilər. ( *Turizm Sənayesi üçün Ünsiyyət Bacarıqları* )
- **Mimikalar:** Üz ifadələri, bələdçinin emosiyalarını və mövzuya olan marağını əks etdirir. Təbəsüm, qonaqları qarşılamaq və bir əhval-ruhiyyə yaratmaq üçün vacibdir. ( *The SAGE Handbook of Tourism Studies* )
- **Jestlər:** Jestlər, danışığı vurğulamaq və məlumatı daha çox cəlb etmək üçün istifadə edilə bilər. Lakin, həddindən artıq jestlərə diqqəti yayındıra bilər. ( *Turizm Menecmenti: Giriş* )

### **Təqdimat Bacarıqları**

Təqdimat bacarıqları, bələdçinin məlumatı strukturlaşdırılmış, cəlbedici yaddaqalan şəkildə çatdırma və idarə edir.

### **Məlumatın Strukturlaşdırılması**

Məlumatın düzgün qurulması, qonaqların məlumatı mənimsəməyə kömək edir.

- **Giriş:** Təqdimatın əvvəlində, bələdçi özünü təqdim etməli, tur şəklində izah etməli və qonaqların diqqətini cəlb etmək. ( *Turizm: Səyahət Biznesi* )
- **Əsas Hissə:** Əsas hissədə, məlumat məntiqi yüksək səviyyədə təqdim. Tarixi faktlar, mədəniyyət haqqında məlumatlar və maraqlı hekayələr bir-biri ilə əlaqədar olmalıdır. ( *Oksford Turizm Təlimatları* )

- **Nəticə:** Təqdimatın sonunda, əsas məqamlar qısa şəkildə şəkildə vermək üçün imkan yaradılmalıdır. ( *Turizm Sənayesi üçün Ünsiyyət Bacarıqları* )

### **Hekayə Danışma Bacarıqları**

Hekayə danışma, bələdçinin təqdimatını daha çox cəlbedici və yaddaqalan etmək güclü bir qabiliyyətdir.

- **Maraqlı Faktlar və Lətifələr:** Tarixi hadisələr, mədəniyyət və yerlər haqqında maraqlı faktlar və lətifələr təqdimata rəng qatır və qonaqların marağını artırır. ( *Turizm Ensiklopediyası* )
- **Emosional Bağlantı:** Hekayələr olan qonaqlar emosional əlaqə qurmaq, onların təcrübələri ilə daha daxili. ( *The SAGE Handbook of Tourism Studies* )
- **Vizual Təsvirlər:** Bələdçi, sözlərlə canlı vizual təsvirlər yaratmalı, qonaqların köməyinə hərəkətə gətirməlidir. ( *Turizm Menecmenti: Giriş* )

### **Qrup İdarəetmə Bacarıqları**

Bələdçi, qrup effektiv şəkildə idarə etməli, hər kəsin təhlükəsizliyini və rahatlığını təmin edən texnologiya.

- **Diqqəti Cəlb Etmə:** Bələdçi, şəxsi diqqətini cəlb etmək üçün müxtəlif üsullardan istifadə etmək, yəni, səsini yüksəltmək, əl çalmaq və ya xüsusi bir ifadə işlətmək. ( *Turizm Sənayesi üçün Ünsiyyət Bacarıqları* )
- **Vaxt İdarəetməsi:** Tur proqramına təyin etmək və vaxtı effektiv şəkildə idarə etmək vacibdir. Hər bir məkan üçün ayrılan vaxta əmələ gəlir. ( *Turizm: Səyahət Biznesi* )
- **Problemlərin Həlli:** Gözlənilməz vəziyyətlər və inkişaf yarandıqda, bələdçi sakit qalmalı və effektiv həll yolları tapılmalıdır. ( *Oksford Turizm Təlimatları* )

### **Dinləmə Bacarıqları**

Effektiv öyrənmək iki səviyyəli bir prosesdir və dinləmə bacarıqları bələdçi üçün vacibdir.

- **Aktiv Dinləmə:** Bələdçi, qonaqların suallarını və şərtlərini dinləməli, onların narahatlığını və ehtiyaclarını başa düşməməyə çalışmalıdır. ( *The SAGE Handbook of Tourism Studies* )
- **Empatiya:** Ətraflı hisslərini və perspektivlərini anlamaq, bələdçinin onlarla daha yaxşı əlaqə qurmasına kömək edir. ( *Turizm Menecmenti: Giriş* )

Bələdçinin öyrənilməsi və təqdimat bacarıqları, onların inkişaf etdirilməsi və turizm sənayesindəki uğurları üçün əvəzsizdir. Bu bacarıqların davamlı olaraq işləməsi, bələdçilərin qonaqlara unudulmaz və təkmilləşdirilməsi təcrübələr təqdim etməsinə imkan verir.

### **Bələdçi olaraq Effektiv Ünsiyyət Bacarıqları Necə İnkişaf Etdirilir?**

Bələdçi olaraq effektiv bacarıqların inkişaf etdirilməsi, həm məlumatın dəqiq dəyişdirilməsi, həm də qrup üzvləri ilə effektiv qurulması üçün əsasdır. Bu bacarıqlar, dinləmə, aydın danışma, empatiya, qeyri-verbal əlaqə və münaqişə idarəçiliyi kimi müxtəlif aspektləri əhatə edir.

#### **Aktiv Dinləmə**

Effektiv öyrənilməsini aktiv dinləmədir. Bələdçi olaraq, qrupun üzvlərinin suallarını, narahatlıqlarını və rəylərini dinləmək vacibdir. ( *The Oxford Handbook of Communication and Language* ) Aktiv dinləmə, sadəcə səsləri eşitmək deyil, həm də deyilənlərin mənasını anlamaq, hiss olunan emosiyaları qəbul etmək və cavab verməzdən əvvəl düşünmək etmək. Bu, qrup üzvlərinin təsirini dəyərli və eşimiş hiss etmələrinə kömək edir, bu da etimadı artırır. Dinləmə zamanı göz təması saxlamaq, baş tərpətmək və qısa ifadə verən ifadələr ("bəli", "anladım") istifadə etmək aktiv dinləmənin xüsusiyyətləridir. Həmçinin, deyilənləri öz sözlərinizlə təkrarlamaq (parafraz etmək) anladığınızı göstərir və yanlış anlaşılmanın qarşısını alır.

#### **Aydın və Konkret Danışma**

Bələdçi olaraq, məlumatı aydın, konkret və asan başa düşülən şəkildə çatdırmaq vacibdir. ( *Communication Skills for Leaders: A Practical Guide* ) Mürəkkəb

terminlərdən və jarqonlardan qaçmaq, bacarıqlarla bacarıqlara malik qruplarla işləmək vacibdir. Məlumatı hissələrə bölmək və hər bir hissəni aydın şəkildə izah etmək, qrupun üzvlərinin məlumatı mənimsəməsinə kömək edir. Təlimat verərkən, addım-dım yanaşma tətbiq etmək və lazımlı vizual vasitələrdən (xəritələr, şəkillər) istifadə etmək effektivliyi artırır. Səsinizin, sürəti və həcmi də öyrənmək aydınlığına təsir edir. Monoton danışıqdan qaçmaq və vurğuları düzgün yerləşdirmək dinləyicinin diqqətini cəlb edir.

### **Empatiya və Həssaslıq**

Empatiya, başqalarının hissələrini anlamaq və paylaşmaqdır. Bələdçi, üzvlərin fərqli ehtiyaclarına, narahatlıqlarına və mədəniyyətlərə qarşı mübarizə aparmaq vacibdir. ( *The SAGE Handbook of Intercultural Communication* ) Bu, hər kəsin özünü rahat və təhlükəsiz hiss etdiyi bir mühit yaratmağa kömək edir. Empatiya, qrupun üzvlərinin fəaliyyətini başa düşmək və onlara uyğun dəstək verməyə imkan verir. Məsələn, bir qrup həll yorğun görünürsə, empatiya ilə yanaşaraq tapmaq təklif etmək və ya tempini yavaşlatmaq olar. Empatiya, əlavə, qruplar tərəfindən fərqli fikirlərə hörmətlə yanaşmaq və müxtəlif perspektivləri qəbul etmək tələb edir.

### **Qeyri-Verbal Ünsiyyət**

Sözlərdən əlavə, bədən dili, üz ifadələri, göz təması və jestlər kimi qeyri-verbal siqnallar birləşmənin böyük bir qurulması təşkil edir. ( *Nonverbal Communication: The Unspoken Dialogue* ) Bələdçi olaraq, öz qeyri-verbal siqnallarınıza diqqət yetirmək və qrupun üzvlərinin qeyri-verbal siqnallarını oxumaqdan inkişaf etdirmək vacibdir. Açıq bədən dili (qolları çarpazlaşdırmamaq, irəli əyilmək), gülümsəmək və saxlamaq göz təması saxlamaq və açıq bir atmosfer yaradır. Qrup üzvlərinin bədən dilini görmək, sıxıldığını, narahat olduğunu və ya maraqlandığını etməyə kömək edir, bu da bələdçiyə münasibət tərzini tənzimləməyə imkan verir.

### **Münaqişə İdarəçiliyi**

Qrup dinamikasında münaqişələr yarana bilər. Bələdçi, münaqişələri effektiv

şəkildə idarə etmək üçün kritikdir. ( *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice* ) Bu, tərəfləri dinləmək, ümumi məxrəc yaratmaq və konstruktiv həll yolları təklif etmək. Münaqişə zamanı sakit qalmaq, obyektiv olmaq və şəxsi hissləri kənara qoymaq vacibdir. Münaqişəni bir öyrənməyə kömək edə bilər. Vasitəçilik bacarıqları, münaqişə edən tərəflər arasında körpü qurmaq və ortaq bir həllə nail olmaq üçün mühüm əhəmiyyət kəsb edir.

### **Geri Bildirim Vermə və Alma**

Effektiv istifadə, əlavə, konstruktiv bildiriş vermə və almanı geri qaytarır. Bələdçi olaraq, qruplara üzvlər onların performansları və ya davranışları haqqında aydın və faydalı geri bildiriş vermək vacibdir. Geri bildiriş verərkən, konkret nümunələrə əsaslanmaq, şəxsi hücumlardan qaçmaq və silahlı tərəfləri də qeyd etmək lazımdır. Eyni zamanda, qrup üzvlərindən məlumat haqqında geri almağa kömək etmək, öz məlumat əldə etmək qabiliyyətinizi inkişaf etdirmək üçün əvəzsizdir. Geri bildirisiniz ki, dəstəksiz qəbul etmək və onu təkmilləşdirmək üçün bir şəkildə kimi görmək, bələdçi kimi böyüməyə kömək etmək.

### **Sual Vermə Bacarıqları**

Düzgün suallar vermək, məlumat toplamaq, qrupun üzvlərini düşünməyə imkan yaratmaq və onların ehtiyaclarını daha çox anlamaq üçün vacibdir. Açıq suallar (cavabı "bəli" və ya "xeyr" olmayan suallar) daha ətraflı cavablar almağa kömək edir. Məsələn, "Bu barədə nə düşünürsünüz?" və ya "Bu təcrübədən nə öyrəndiniz?" kimi suallar qrupları daha çox danışmağa kömək edir. Sualları düzgün zamanda və düzgün şəkildə vermək, faylların axıcılığını artırır və qrupların aktiv iştirakını təmin edir.

### **Mədəniyyət əlaqələri**

Müxtəlif mədəniyyətlərdən olan insanlarla işləməkdə, mədəniyyətlə ünsiyyət qurmaqda istifadə etmək olar. ( *The SAGE Handbook of Intercultural Communication* ) Bu, fərqli mədəniyyətlərin tərzlərini, dəyərlərini və normalarını

anlamağı əhatə edir. Bəzi mədəniyyətlərdə istifadə üstünlük təşkil edir, başqalarından dolayı daha çox qəbul olunur. Mədəni fərqliliklərə saxlamaq və əməkdaşlıq tərzinizi buna uyğunlaşdırmaq, yanlış anlaşılımların qarşısını almaq və qrup üzvləri arasında etimadı artırır.