

03.04.2017

Положение «О правилах работы и этике поведения гидов-переводчиков и экскурсоводов России»

Качество и успех работы во многом зависит от личности гида-переводчика и экскурсовода, умения использовать квалифицированно и грамотно знание психологии межличностного общения, правильно выбирать стиль поведения, соблюдать определенные нормы профессиональной этики.

Гиды-переводчики и экскурсоводы берут на себя обязательства непрерывно, профессионально совершенствоваться: постоянно стремятся к улучшению качества работы и использовать любую возможность расширения знаний и навыков и отмечать всё новое, соответствующее портфелю гида-переводчика и экскурсовода.

Взаимоотношения с работодателем

Гид-переводчик и экскурсовод добровольно вступает в договорное отношение с работодателем и, таким образом, обязуется быть лояльным и уважать интересы работодателя, стремиться соответствовать профессиональным критериям, предъявленным работодателем. Гид-переводчик и экскурсовод на маршруте является представителем работодателя по отношению ко всем другим субъектам и ни при каких обстоятельствах не может отказаться от своей роли, отделив себя от имени фирмы, не может осуждать и критиковать работодателя. Не имеет права решать производственные вопросы, связанные с недостатками обслуживания или иными недоразумениями, в присутствии клиента.

Гид-переводчик и экскурсовод обязан деловую информацию, получаемую от работодателя, использовать исключительно в его интересах и не передавать ее без разрешения работодателя другим лицам.

Гид-переводчик и экскурсовод обязан своевременно сообщать работодателю о качестве маршрута и о проблемах, которые отрицательно сказываются на качестве обслуживания туристов.

В случаях антиобщественных проявлений со стороны иностранных граждан, а также со стороны граждан России, по отношению к туристам, в случаях пропажи или порчи вещей, документов, причинения туристам какого-либо ущерба или причинения туристам ущерба гражданам или организациям России, гид-переводчик и экскурсовод должен сообщать об этом должностным лицам по месту происшествия, осуществлять перевод (гиды-переводчики) при выяснении обстоятельств случившегося и составлении необходимых документов. О происшедшем необходимо информировать

работодателя.

Гид-переводчик и экскурсовод не может без разрешения уполномоченного лица использовать имя и авторитет работодателя в личных целях.

Дополнения и изменения программ: если клиенты напрямую обратятся с просьбой внести дополнения или изменения к программе, составленной туроператором, гиды-переводчики и экскурсоводы обязаны информировать туроператора об этом и не действовать без согласия туроператора. Кроме участников тура, без разрешения работодателя никто не сможет присутствовать в составе группы.

Упомянутые отношения гида-переводчика и экскурсовода и работодателя подразумевает, что работодатель или его служащие:

- уважают личность гида-переводчика и экскурсовода;
- выражают профессиональное и компетентное отношение к гиду-переводчику и экскурсоводу и его работе (своевременно предоставляют необходимую, деловую информацию и рекомендации, помогают гиду-переводчику и экскурсоводу в его работе, последовательны в рекомендациях по рабочим вопросам, на вопросы и замечания гида-переводчика и экскурсовода реагирует конструктивно и профессионально, а не субъективно и т.п.);
- Учитывают исключительно деловые качества при распределении работы.

Взаимоотношения с клиентом.

Взаимоотношения работодателя с клиентами являются одной из важнейших составляющих профессиональных отношений гида-переводчика и экскурсовода и клиента в ходе работы («Клиент всегда прав»).

Гид-переводчик и экскурсовод должен уважать свободу волеизъявления клиента.

Клиенту нельзя приказывать, его можно только просить, предложить, посоветовать и т.п.

В работе гида-переводчика и экскурсовода клиенту должно уделять внимание – турист первым размещается в гостинице, первым занимает место, первым обслуживается в ресторане и т.п.

Гид-переводчик и экскурсовод не имеют права выделять отдельных туристов в силу своих личных симпатий, за исключением инвалидов, пожилых людей и т.п., но не в ущерб другим туристам.

Гид-переводчик и экскурсовод должны относиться к клиентам учтиво и корректно.

Гид-переводчик и экскурсовод не имеют права использовать служебное положение в целях получения преимущества по отношению к туристам (лучший номер в гостинице и т.п.).

Гид-переводчик и экскурсовод должны предоставлять туристам информацию в соответствии с программой и технологией обслуживания – сообщать о законах, правилах, обычаях и других деталях, которые представляют интерес для туристов на данном маршруте. При этом они отвечают за точность и полноту данной информации.

Во время ведения экскурсионно-информационной работы гид-переводчик и экскурсовод должны стремиться быть объективными и сдержанными в оценках политических событий, как в своей стране, так и в зарубежных государствах, не должны допускать резких и оскорбительных высказываний о руководстве стран и регионов. Гид-переводчик и экскурсовод не имеют права пропагандировать свои политические или религиозные убеждения, навязывать туристам (экскурсантам) свое личное мнение по общественным, национальным, религиозным и политическим вопросам.

О странах, по территории которых проходит маршрут, гид-переводчик и экскурсовод должны говорить дипломатично, не допуская безответственных заявлений и оценочных суждений по отношению к странам и народам, населяющим страну.

Гиду-переводчику и экскурсоводу не рекомендуется без необходимости рассказывать о своей личной жизни, вызывать сожаление или сострадание туристов.

В финансовых взаимоотношениях с туристами гид-переводчик и экскурсовод обязаны руководствоваться действующим законодательством и нормативными актами.

Гид-переводчик и экскурсовод не могут ограничить право клиента комментировать, вести дискуссию об оценке, мнении о маршруте, гиде-переводчике и экскурсоводе.

Такое отношение гида-переводчика и экскурсовода вытекает из предложения, что клиенты уважают личность гида-переводчика и экскурсовода, а также уважают законы, правила и обычаи страны, в которой они находятся, и ведут себя в соответствии с целью, характером и требованиями путешествия.

Гид-переводчик и экскурсовод обязаны уважать коллективные решения Ассоциации гидов-переводчиков и экскурсоводов, должны стремиться выполнять совместно принятые обязательства, не допускать действий, способных нанести ущерб престижу Ассоциации или негативно отразиться на общем отношении к профессии гида-переводчика и экскурсовода. Забота об окружающей среде и экологический туризм. Гид-переводчик и экскурсовод должны стремиться создавать у туристов и организаторов тура осознание важности заботы об окружающей среде и охране природных ресурсов, во избежание нанесения ущерба природному наследию в пределах своего региона.

Пунктуальность.

Гид-переводчик и экскурсовод должны прибыть на рабочее место заблаговременно, в соответствии с указаниями, полученными от работодателя.

Внешний вид.

Гид-переводчик и экскурсовод должны заботиться о том, чтобы его внешний вид соответствовал месту, времени и характеру работы.

Нарушения данного положения:

В случае наличия обоснованной письменной жалобы в адрес Ассоциации гидов-переводчиков и экскурсоводов проводится служебное расследование, к нарушителям могут быть применены следующие санкции:

1. Предупреждение.
2. Временная приостановка профессиональной деятельности, на срок не менее 2-х месяцев (без возмещения оплаченного взноса).
3. Исключение. Аннуляция аттестационной карты (без возмещения оплаченного взноса).

Источник: Ассоциация гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров (Москва, Россия).

http://www.agipe.ru/docs/?ELEMENT_ID=1297