



ХАРТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ РУССКОГОВОРЯЩИХ ГИДОВ

Цель – гарантировать самому важному игроку турииндустрии – туристу, оптимальный и максимально высокий уровень обслуживания и безопасности со стороны профессиональных гидов всего мира, работающих на русском языке.

Миссия – определение общих ценностей и объединение русскоговорящих гидов-профессионалов под их эгидой.

Видение – работа гида – это:

1. Предоставление качественных услуг и поддержание высочайших профессиональных стандартов.
2. Уважение к клиентам, их культурным традициям. Нейтральное, толерантное отношение к политическим и религиозным взглядам, а также другим чувствительным темам.
3. Уважение, лояльность к культуре, жителям и традициям страны - месту работы гида.
4. Лояльность по отношению к коллегам и партнерам.

Ключевые понятия в работе гида:

Професионализм: свойство, позволяющее выполнять работу наилучшим образом, с соблюдением установленных стандартов и рекомендаций передовой практики.

Поведение: высочайший уровень вежливости и доброжелательности, гибкость, дух сотрудничества по отношению к клиенту и коллегам; забота об опрятности и уместности внешнего вида.

Коммуникации: развитие коммуникационных навыков, нацеленных на обеспечение высокого уровня подачи материала, а также навыков межличностного общения для эффективного взаимодействия с клиентами.

Знания: непрерывное образование и постоянное развитие компетенций являются неотъемлемой частью работы гида.

Компетенция: гид берет на себя только те обязательства, которые находятся в пределах его компетенции, как с личностной, так и с законодательной точки зрения.

Ответственность: гид несет ответственность за предоставление актуальной, надежной и проверенной информации; гид оказывает свои услуги в соответствии с положениями страны, в которой он работает, и предоставляет их в рамках имеющихся разрешений; при исполнении служебных обязанностей должен предъявлять разрешение (карточку гида) по требованию.

Здоровье и безопасность: гид заботится о физическом благосостоянии своих клиентов и собственном, соблюдая правила техники безопасности и охраны труда, принятые в стране проведения экскурсии.

Конфиденциальность: гид соблюдает правила конфиденциальности и право на приватность своих клиентов,

Этика: гид соблюдает принципы профессиональной этики, с учетом национальной специфики.

Окружающая среда: в рамках своей компетенции, гид заботится о сохранности исторического наследия и природы дестинации, где он работает.

Положительный имидж: при любых обстоятельствах, гид заботится о создании и поддержании положительного и престижного имиджа профессии гида.

Ратифицировано 24 февраля 2021