

Lisa 3

GIIDITÖÖ HEA TAVA

Sissejuhatus

Giiditöö on oluline osa külastuskogemusest, kujundades sihtkoha mainet ning külastajate rahulolu. Hea giid ei jaga ainult fakte, vaid loob elamusi, jutustab lugusid ning aitab külastajal sihtkohta sügavamalt mõista.

Käesolev dokument kirjeldab giiditöö põhimõtteid ja häid tavasid, mis aitavad tagada kvaliteetse ja professionaalse teenuse.

Asjatundlikkus

- Giid osaleb ühes kalendriaastas vähemalt kümnel (10) turismi-, ajaloo-, klienditeeninduse-, keele- jm täiendkoolitusel, kursusel või seminaril, mis toetab tema professionaalsust giiditöös.
- Giid on kursis oma tööpiirkonnas toimuvaga, samuti põhiliste arengutega Eestis ja maailmas.
- Giid valmistab end esinemiseks hästi ette: tutvub programmi ja ajakavaga, on aegsasti kokkulepitud kohas, kannab nimesilti ja programmile ning heale tavale vastavat riietust.
- Tutvustades külalistele koha vaatamisväärsusi, palub giid turistidelt austavat ja hoolivat suhtumist nii kohaliku elanikkonda, loodusesse kui ka kultuuripärandisse. Samuti kannab giid hoolt selle eest, et tundlikumat lähenemist eeldavate objektide puhul nagu memoriaalid, lahingu- ja matmispaigad, pühamud jms, käitub turismigrupp vastavalt eetilistele töökspidamistele ja kohalikele tavadele.
- Giid tunnetab ja arvestab rühma eripära ja ootusi. Ta suhtub turistidesse lugupidavalt ja suudab vajadusel end kehtestada, süvenedes rahulikult tekkinud probleemi põhjusesse.
- Giid annab infot edasi mitmekülgelt ja objektiivselt, välistades eelarvamused ja propaganda ning eristades turisti jaoks arusaadavalt faktid arvamustest, legendidest ja rahvapärимusest.
- Giidi sõnavara on mitmekülgne, ta väljendab end soravalt.
- Teematuuride giidi väljendusoskus on ilmekas ja ta suudab oma marsruudi teemat anda edasi huvitavalt ja mitmest vaatenurgast.

Seaduskuulekus

- Giid järgib üldtunnustatud ühiskonna norme ja tavasid ning kaitseb oma kutse au ja väarikust.
- Giid on kursis giidi kutset puudutavate rahvusvaheliste, riigi ja kohaliku tasandi õigusaktidega ning tellijaga sõlmitud lepingu tingimustega.

Erapooletus

- Giid suudab jääda rahulikuks ja professionaalseks igas olukorras.
- Giid kohtleb kõiki sihtgruppe võrdselt ja õiglaselt.
- Giid hoidub avaldamast isiklikku arvamust tundlikel teemadel, nagu poliitika, usk, rassiline või rahvuslik kuuluvus jms, mis võivad tekitada vastuolusid või arusaamatusi.
- Giid ei sõlmi omakasupüüdlikke lepinguid külastatavate objektide ja/ või äriettevõtetega, mis võivad seada kahtluse alla tema sõltumatuse tööülesannete täitmisel.

Koostöövalmidus

- Giid töötab lugupidavalt ja arvestavalt kõigi koostööpartneritega (tellijad, turismiasjalised, omavalitsused jne) ning eeldab austavat suhtumist ka nendelt.
- Giid suhtub austavalt oma kolleegidesse ja soovitab tellijatel kasutada atesteeritud giide.
- Giidid jagavad omavahel vajalikku infot ja materjale, toetavad algajate giidide arengut ning tegutsevad ühiselt giidikutse edendamise nimel.

Kokkuvõte

Hea giiditöö põhineb professionaalsusel, teadmiste kvaliteedil ja siiral soovil pakkuda külastajale meeldejäädavat kogemust. Järgides käesolevaid põhimõtteid, saab giid olla usaldusväärne saadik, kes esindab sihtkohta parimal võimalikul viisil.