



Кодекс етики та професійної практики Громадської спілки «Всеукраїнська асоціація гідів»

Професія гіда вимагає дотримання високих стандартів та передбачає певні вимоги до якостей людини не лише як до представника своєї професії, а й як до працівника туристичної галузі в цілому, неофіційного посла своєї країни, носія культурних традицій і моральних цінностей свого народу.

Зовнішній вигляд

Важливо пам'ятати, що психологічний вплив на туристів починається з моменту появи гіда перед ними, саме тому його зовнішній вигляд має бути охайним, чистим і пристойним. Це стосується виразу обличчя, зачіски, одягу.

Створюючи свій образ та імідж, гід має керуватися почуттям прекрасного та відчуттям міри, усвідомлювати що він є своєрідним дипломатом, амбасадором свого міста, регіону та всієї країни перед гостями.

Особистісні характеристики, як основа іміджу та репутації

- Пунктуальність
- Сумлінне виконання своїх обов'язків
- Тактовність
- Освіченість
- Висока культура мови та поведінки
- Відповідальність
- Відкритість
- Лояльність та повага до інтересів та потреб туристів
- Психоемоційна рівновага та самоконтроль у конфліктних ситуаціях

Взаємодія з туристами

Під час виконання своїх професійних обов'язків, гід має дотримуватися наступних принципів:

- Поважати права і свободи туристів;
- Орієнтуватися на інтереси та потреби туристів;
- Враховувати фізичні можливості та фізіологічні особливості туристів;
- Надати необхідну та важливу інформацію що до перебування туристів в місті / DESTINATION / країні;

- Виконувати свої обов'язки з належною обережністю аби попередити та запобігти зайвому ризику та можливому потраплянню у небезпеку туристів через дію чи бездіяльність гіда або через дію чи бездіяльність туристів;
- Запобігати виникненню зайвої напруги чи конфліктних ситуацій між гідом і туристами чи між туристами та іншими людьми;
- У фінансовій взаємодії з туристами гід має керуватися діючим законодавством та нормативно-правовими актами.

Надання інформації

Під час інформування про місця відвідування та об'єкти показу гід дотримується принципів правдивості та об'єктивності:

- Подача інформації з нейтральної позиції;
- Освітлення всіх можливих (існуючих чи відомих гідом) версій подій чи фактів;
- Чітке розмежування озвученої інформації на:
 - ✓ Достовірні факти
 - ✓ Легенди та міфи
 - ✓ Чутки та плітки
 - ✓ Окремі думки та погляди

Гід прагне бути стриманим чи, взагалі, утримуватися від коментарів та оціночних суджень що до політичних подій, устрою та уряду/керівництва, як своєї країни, так і інших країн.

Гід не займається пропагандою та нав'язуванням туристам власної думки чи особистих поглядів на громадські, національні, релігійні, політичні та гендерні питання.

Культура, традиції та зовнішнє середовище

Гід – творець, носій та поширювач гуманістичних і культурних цінностей, який своєю діяльністю:

- Прагне викликати у туристів усвідомлення важливості дбайливого та осмисленого ставлення до навколишнього середовища, збереження та охорони довкілля, визначних місць, культурних та архітектурних пам'яток;
- Уникає участі, стежить та запобігає спробам вандалізму чи ненавмисної можливої шкоди пам'ятникам та навколишньому середовищу;
- Транслює туристам повагу до звичаїв, традицій, культурних цінностей та особливостей свого народу для зміцнення їх сутності і сприяння збереженню.

Кваліфікація

З метою кращого та ефективнішого виконання своїх професійних обов'язків, гід постійно підвищує рівень своєї кваліфікації шляхом:

- Відвідування професійних курсів, тематичних лекцій та семінарів;
- Самоосвіти;
- Оновлення та перевірки актуальності наявної інформаційної бази;
- Пошуку нових джерел інформації;
- Відстеження новин сьогодення як певної дестинації, так і країни в цілому.

Діловий етикет

Не менш важливою складовою професійної діяльності гіда є його взаємодія з колегами, що базується на наступних засадах:

- Готовність до ділової та особистісної співпраці;
- Відкритість;
- Повага до колег та продуктів їх діяльності;
- У разі використання інтелектуальних надбань (фото, відео, аудіо, статті, тексти та публікації у соціальних мережах тощо) – дотримуватися морально-етичних норм та не виходити за рамки Закону України «Про авторське право і суміжні права»;
- Утримуватися від критики колег та їх професійної діяльності;
- Не виносити обговорення конфлікту, у разі його виникнення, в публічну площину, утриматися від некоректних і недоцільних коментарів в адресу однієї чи обох зацікавлених сторін;
- Для вирішення будь-якого питання, де потрібне втручання інших сторін, перш за все, звернутися до Правління або експертної групи ВАГ.

Членство в громадських та професійних організаціях

Своєю діяльністю гід повинен підвищувати повагу до своєї професії, її сутності і громадського призначення, сприяти збереженню і зміцненню її іміджу.

Як член Громадської спілки «Всеукраїнська асоціація гідів», гід має підтримувати її авторитет та сприяти її розвитку.

Зокрема:

- Поширювати достовірну та правдиву інформацію про саму організацію та її діяльність;
- Обов'язково використовувати символіку, посилання та хештеги ВАГ на особистих веб-сайтах та персональних сторінках у соціальних мережах, при висвітленні подій та заходів, організатором яких є ВАГ чи від імені якої гід бере участь у заході, як дійсний її член;
- Під час роботи носити бейдж ВАГ та аксесуари із символікою ВАГ;
- Гід зобов'язаний виконувати рішення Правління ВАГ.

Положень цього Кодексу гід має дотримуватися в усіх сферах своєї діяльності: професійній, громадянській, публіцистичній тощо.