

ТАНЗАНИЙСКАЯ АССОЦИАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРОВ



TATO

TANZANIA ASSOCIATION
OF TOUR OPERATORS

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ САФАРИ-ГИДОВ

РУССКИЙ

«Выживание нашей дикой природы является серьезной заботой для всех нас в Африке. Эти дикие существа среди диких мест, которые они населяют, важны не только как источник удивления и вдохновения, но и как неотъемлемая часть наших природных ресурсов и нашего будущего благополучия.

Принимая на себя опеку над нашей дикой природой, мы торжественно заявляем, что сделаем все возможное, чтобы дети наших внуков смогли наслаждаться этим богатым и ценным наследием.

Охрана дикой природы и диких мест требует специализированных знаний, подготовленных кадров и денег, и мы рассчитываем на сотрудничество с другими странами в этом важном деле, успех или неудача которого затрагивают не только континент Африка, но и остальной мир.»

Мвалиму Джулиус К. Ньерере, Отец Нации
Арушский манифест, 1961

ТАНЗАНИЙСКАЯ АССОЦИАЦИЯ ТУРОПЕРАТОРОВ - ТАТО

КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ САФАРИ-ГИДОВ

Оглавление

1. Презентация гида
2. Кодекс поведения и этики
3. Обучение и опыт
4. Протоколы транспортных средств и вождения
5. Влияние на окружающую среду
6. Взаимодействие с животными, птицами, насекомыми и рептилиями
7. Культурная чувствительность
8. Члены ТАТО и призыв к действию – присоединяйтесь к ТАТО!



1. Презентация гида

Во все времена гиды на сафари представляют не только компанию, на которую они работают или с которой заключен контракт, но также выступают в роли послов диких мест Танзании и Республики Танзания. Все поведение, как на работе, так и вне её, должно учитывать эту ответственность.

Это должно отражаться в соответствующем дресс-коде, отношении, использовании языка, личной гигиене и уважении к другим при проведении экскурсий. Это также относится к отдыху в общественных местах, доступных всем во время сафари. Убедитесь, что вы знакомы с Кодексом вашей компании, будь вы сотрудником или подрядчиком.

Призывайте всех своих коллег-гида на сафари также соответствовать стандартам этого Кодекса поведения. Если они серьезно нарушат этот Кодекс, вы должны сообщить об этом властям или компании.

Туроператоры несут ответственность за поддержку своих гидов, информируя гостей и агентов до начала сафари о необходимости уважать наши драгоценные природные, культурные и исторические среды.

Они должны действовать ответственно, чтобы минимизировать свой след и воздействие, в любое время ставить благополучие животных, насекомых и птиц выше личных интересов и соблюдать местные законы.

Гид на сафари должен подавать пример и, при необходимости, обучать гостей надлежащему поведению.

2. Кодекс поведения и этики

Презентация:

Выполняйте все гидовские задачи с профессионализмом: относитесь к другим туристам, своим клиентам, членам сообщества, общественности, государственным служащим, персоналу и руководству лагерей ответственно, безопасно, уважительно и эффективно.

Не употребляйте запрещенные наркотики во время сафари. Не употребляйте алкоголь при вождении или за несколько часов до вождения. Любой алкогольный напиток, употребляемый вечером, должен быть в допустимых пределах.

Не просите чаевые у клиентов. Чаевые – это выражение удовлетворения и признательности за полученный клиентами опыт, и они не являются обязательными. Гиды и носильщики не должны демонстрировать поведение, подразумевающее обязательность чаевых, так как это ставит клиентов в неловкое и нежелательное положение.

Законодательство:

Будьте в курсе всех национальных, государственных и территориальных законодательств, регулирующих туризм, включая Министерство природных ресурсов и туризма (MNRT), Национальные парки Танзании (TANAPA), Управление охраняемой территории Нгоронгоро (NCAA), Управление дикой природы Танзании (TAWA) и правила Управления по управлению дикой природой (WMA).

Гиды должны соблюдать все правила, касающиеся конкретного парка или охраняемой территории, в которой они проводят экскурсии в данный момент, или они могут столкнуться с санкциями за несоблюдение. В частности, гиды не должны заниматься вождением вне дорог в любом парке или охраняемой территории, где это запрещено, даже если это поощряется клиентами. Это вредит окружающей среде и способствует преследованию дикой природы.

Не принимайте и не давайте взятки государственным служащим. Будьте готовы информировать своих клиентов о правилах. Если произойдет инцидент, когда законы были нарушены, существует риск, что страховка не покроет ущерб.

Конфиденциальность, уважение и инклюзивность:

Уважайте потребности, права, индивидуальные взгляды и убеждения своих клиентов и воздерживайтесь от поведения, которое может их оскорбить, включая домогательства и исключаящее поведение в любой форме, такие как угрозы насилием, дискриминационные шутки и язык, личные оскорбления или нежелательное сексуальное внимание.

Избегайте любых романтических отношений с клиентами, даже если они инициированы самими клиентами.

Любые публичные сообщения и использование социальных сетей должны учитывать, что клиенты будут следить за вами на ваших платформах.

Любые комментарии, мнения или пересылаемые сообщения должны учитывать это. Например, избегайте распространения сексуально откровенных, дискриминационных комментариев или фотографий/видеоматериалов с насилием через электронные или другие средства.

Избегайте ненужного использования телефона во время поездок по дикой природе или в общественных местах лагерей с вашими клиентами, если это не чрезвычайная ситуация или исследование по обсуждаемой теме. Не используйте телефон во время вождения; всегда останавливайте машину на обочине.

Пожалуйста, сводите радиообмен к необходимому минимуму и на низкой громкости.

Личные данные:

Уважайте конфиденциальность информации компании и клиентов. Будьте в курсе юридических обязательств, закрепленных в Законе о защите данных и правилах. Например, не публикуйте фотографии и имена своих клиентов без их явного письменного разрешения, так как это будет противоречить законам о защите данных и политике компании и может привести к судебному преследованию.

3. Обучение и опыт

Гид-водитель сафари должен иметь действительное водительское удостоверение класса С с одобренным сертификатом обучения класса С от VETA или аналогичного, быть зарегистрированным в LATRA как одобренный водитель класса С и иметь действующую лицензию гида сафари MNRT TALA, которая ежегодно продлевается.

Всегда работайте в пределах своих возможностей и воздерживайтесь от уверенного высказывания по вопросам, в которых вы не являетесь экспертом или не имеете опыта, без предварительного предупреждения о том, что вы не являетесь экспертом в данной области. Не стесняйтесь сказать, что вы не знаете ответа, если это так.

Прилагайте все усилия для предоставления достоверных и точных фактов и обеспечивайте четкое различие между фактами, историями, легендами, традициями и мнениями.

*«Я мечтаю о наших обширных пустынях,
наших лесах, о всех наших великих диких местах.
Мы никогда не должны забывать, что это наш долг
защищать эту окружающую среду.»*

Нельсон Мандела





Протоколы в чрезвычайных ситуациях:

В случае чрезвычайной ситуации или серьезного развития ситуации немедленно свяжитесь с вашим работодателем и сотрудничайте с любым лицом или организацией, которые могут оказать помощь.

Уважайте необходимость в опытной помощи.

Воздерживайтесь от назначения любого лекарства клиенту без предварительной консультации с врачом, даже если у вас есть сертификат первой помощи. Обучение первой помощи и аптечка в автомобиле предназначены для экстренных случаев.

4. Протоколы транспортных средств и вождения

Транспортное средство, которое вы водите, будь то принадлежащее компании или вам лично, должно быть исправно и поддерживаться в соответствии с ожиданиями компании, нанявшей вас для сафари. Это включает в себя проверки перед и после сафари, а также ежедневные проверки автомобиля.

Убедитесь, что вы знакомы с протоколами и политикой компании в отношении транспортных средств.

Ведите автомобиль так, чтобы это было безопасно и уважительно по отношению к автомобилю, оборудованию и окружающей среде. Не превышайте разумную скорость, определяемую состоянием дороги, которая может быть значительно ниже, чем позволяет ограничение скорости.

Не нарушайте ограничение скорости как внутри, так и вне охраняемых территорий.

Использование полного привода настоятельно рекомендуется при вождении вне основных дорог, так как это минимизирует повреждения дорожного покрытия, защищает окружающую среду и обеспечивает лучший контроль над автомобилем, особенно в сложных условиях. Убедитесь, что вы знакомы с политикой компании в отношении использования полного привода.

Пожалуйста, избегайте ненужных повреждений дороги и окружающей среды при вождении в очень грязных и влажных условиях.

Не ездите по закрытым дорогам.

Переезд через мосты и мостики, затопленные водой, может быть чрезвычайно опасным, если у вас нет достаточного опыта, так как движение воды искажает впечатление о местоположении твердой структуры. Никогда не пересекайте мост, где вода находится выше подножки, и всегда тщательно проверяйте ситуацию. Если у вас есть сомнения или вы не уверены, не пересекайте.

Не позволяйте никому вставать на крышу или любую внешнюю поверхность автомобиля в любое время, а также сидеть на люках крыши, пока автомобиль находится в движении. Пожалуйста, попросите компанию разместить наклейку с таким предупреждением внутри автомобиля, чтобы клиенты могли ее видеть.

Уважение к другим транспортным средствам на сафари:

Будьте осторожны, чтобы не размещать ваше транспортное средство так, чтобы оно мешало обзору другой группы.

Выключайте двигатель на местах наблюдения, чтобы уменьшить шум и вибрацию и не мешать наслаждению ваших клиентов, а также клиентов в других транспортных средствах рядом.

Всегда обгоняйте неподвижные транспортные средства медленно, чтобы не покрыть их пылью или грязью, и помните, что нужно съехать на обочину дороги на местах наблюдения.

5. Влияние на окружающую среду

Мусор/отходы:

Убедитесь, что вы собираете все отходы и утилизируете их ответственно на пикниковых местах, местах для закатов, остановках на напитки, а также в транспортном средстве. Пожалуйста, избегайте одноразового пластика (пакетов/бутылок) везде, где это возможно. Не позволяйте никому выбрасывать мусор из окна вашего автомобиля. Если это произойдет, вы должны остановиться и собрать его.

Если вашим гостям нужно в туалет, убедитесь, что они делают это так, чтобы не оставлять неприглядные и негигиеничные отходы. Убедитесь, что у вас есть мешок для отходов в вашем автомобиле.

Не выбрасывайте горячие предметы и не создавайте пожароопасные ситуации.

Не позволяйте своим клиентам оставлять граффити на чем-либо: деревьях, скалах, зданиях, указателях.

6. Взаимодействие с животными, птицами, насекомыми и рептилиями

Всегда старайтесь минимально вмешиваться в их нормальное поведение.

Будьте осторожны при приближении к животному. Старайтесь подходить косо и будьте внимательны к его зоне комфорта. Если оно проявляет признаки беспокойства, остановите транспортное средство и дайте ему возможность снова успокоиться.

Будьте особенно осторожны, когда у животных есть молодняк. Убедитесь, что вы никогда не отделяете молодого животного от его матери или группы.

Всегда обеспечивайте безопасность и благополучие всей дикой природы, не беспокоя, не трогая и не поднимая их, не бросая предметы, не хлопая, не щелкая пальцами, не включая свет или индикаторы, не издавая другие звуки, чтобы привлечь их внимание. Не следуйте за животными, которые уже решили уйти от вас.

Не поощряйте и не позволяйте животным прыгать на ваш автомобиль.

Уезжайте, если кажется, что это может произойти. Если такой инцидент происходит, вы уже вторглись в пространство животного и исказили его естественное поведение. Животные, которые становятся знакомыми и комфортными на транспортных средствах, могут быть опасными, и такие ситуации легко выходят из-под контроля, что может привести к травмам или хуже как для животного, так и для людей в автомобиле, пугая ваших клиентов и оставляя вас или компанию подверженными судебному преследованию.

Пожалуйста, следуйте политике компании по ночным сафари и избегайте использования белых прожекторов, так как они негативно влияют на ночных животных и слонов.

Не позволяйте вашим клиентам кормить диких животных.

Вывоз любых предметов флоры или фауны из охраняемых территорий (таких как перья, кости, зубы, ракушки, рога, иглы, мех, копыта, яйца, цветы, листья, семена и т.д.) является незаконным, и эти предметы нельзя вывозить за пределы страны. Пожалуйста, убедитесь, что ваши клиенты об этом знают.

Призывайте своих клиентов покупать ответственно в сувенирных магазинах и подобных местах и не приобретать предметы, изготовленные из частей диких животных или из редких видов деревьев.

7. Культурная чувствительность

При взаимодействии с местными жителями поощряйте своих гостей вести себя уважительно и использовать честность, справедливость и добросовестность. Поощряйте своих гостей проявлять интерес к ним как к людям и узнавать о ритмах их повседневной жизни. Это будет гораздо более полезным опытом для всех. Не позволяйте клиентам фотографировать или снимать видео любых людей без их согласия.

Члены ТАТО

ТАТО стремится улучшить туристическую среду в Танзании и, таким образом, составила этот Кодекс поведения и этики для сафари-гидов. Целью является предоставление базового уровня выполнения, который поможет всем в туристической индустрии повысить стандарты и улучшить имидж сафари-гидов в Танзании.

Если у вас в настоящее время нет Кодекса поведения и этики для ваших гидов, то этот Кодекс доступен для вашего использования. Если ваш текущий Кодекс поведения не включает все вышеуказанные пункты, ТАТО просит вас изменить ваш документ и включить этот Кодекс для заполнения пробелов.

Мы призываем всех членов ТАТО и их гидов подписать копию этого Кодекса поведения или собственного Кодекса поведения и этики компании и убедиться, что все сотрудники и контрактные гиды соблюдают Кодекс.

Особая благодарность Подкомитету по охране окружающей среды

Особая благодарность Подкомитету по охране окружающей среды за их неоценимый вклад в этот гид.

Призыв к действию – присоединяйтесь к ТАТО!

Мы призываем компании присоединяться и становиться членами ТАТО. Мы представляем туроператоров более 40 лет и являемся надежным партнером в индустрии. ТАТО также является ассоциированным членом Всемирной туристической организации ООН (UN Tourism) и продолжает поддерживать устойчивый туризм в Танзании.

Ваше членство помогает нам продолжать нашу миссию по повышению стандартов и улучшению имиджа сафари-гидов в Танзании. Присоединяйтесь к нам в сохранении нашего природного наследия для будущих поколений.

Для получения дополнительной информации о том, как стать членом, посетите официальный сайт ТАТО: **www.tatotz.org**.





КОДЕКС ПОВЕДЕНИЯ И ЭТИКИ САФАРИ-ГИДОВ



TANZANIA ASSOCIATION OF TOUR OPERATORS - TATO
11 Simeon Road, Phillips; P. O. Box 6162, Arusha – Tanzania
info@tatotz.org | tato@cybernet.co.tz | www.tatotz.org | +255 744 777444

РУССКИЙ