

ƏMİR ƏLİƏSGƏRİ
AMEA İnsan hüquqları İnstitutunun
Doktorantı
E-mail: TarixVeOnunProblemleri@gmail.com

İRANDA TURİZMIN İDARƏ OLUNMASI VƏ TƏDRİSİ HAQQINDA TƏLİMATLAR

Açar sözlər: İranda turizm, turoperator, turizm, tur rəhbəri, turistlər, öhdəliklər, görməli yerlər, xüsusiyyət, tarixi və mədəni abidələr, beynəlxalq əlaqələr

Ключевые слова: туризм в Иране, тuroпepaтop, туризм, pуководитель тура, обязанности, туристы, достопримечательности, должность, особенность, достопримечательности, исторические и культурные памятники, международные связи

Keywords: Tourism in Iran, tour operator, tourism, tourists, responsibility, features, sightseeing, historical and cultural monuments, international relations

Turizm tarixi mədəni və ictimai-siyasi bir fenomen kimi bəşəriyyətin tarixi boyu böyük bir inkişaf mərhələsi keçmişdir. Beynəlxalq həyatın bu mühüm tərkib elementlərindən biri olan turizm getdikcə qloballaşan dünyada yeni dövrün tələblərinə uyğunlaşdırılır və inkişaf etdirilir. Onun yeni növləri və formaları meydana çıxır. Ölkələrin ictimai-siyasi və iqtisadi durumundan asılı olaraq inkişaf templəri müəyyən olunur. Bu fenomen Yer kürəsinin əhalisi arasında ünsiyyəti və müxtəlif növlü əlaqələrə öz müsbət təsirini göstərir. Turizm sahəsinin inkişaf etdirilməsinə coğrafi-təbii mövqeyinə görə dünyanın ən mühüm mövqelərdən birinə malik olan İran İslam Respublikasında da böyük diqqət yetirilir. Bu sahə üzrə elmi-tədqiqat işləri, təhlillər, müxtəlif araşdırmalar və proqnozlaşdırmalar aparılır. Ölkənin turizm sahəsinin səmərəli inkişafı ilə dövlət səviyyəsində bir sıra tədbirlər həyata keçirilir. Bu prosesin ən mühüm aspektlərindən biri də turizm sahəsinin idarə olunması və tədrisidir. Çünki adıçəkilən sahənin hərtərəfli inkişafı məhz bu aspektlərin səmərəli və məqsədyönlü inkişafından asılıdır. Əlbəttə, deyilənləri həyata keçirməyin ən effektiv üsullarından biri də turizm sahəsində yüksək peşəkar kadrların hazırlanmasıdır. Bu problemi dərinlən araşdırmaq üçün turizm sahəsinin ən fəal bəndi olan tur rəhbərlərinin hazırlanması prosesinə nəzər yetirmək və bu kadrların peşəkar fəaliyyətini təhlil etmək lazımdır. Bunun üçün də ilk olaraq belə bir suala cavab tapmaq lazımdır ki, turizmə kim rəhbərlik edə bilər və bu şəxs hansı keyfiyyətlərə malik olmalıdır? Bu suala cavab olaraq qeyd etmək lazımdır ki, turizmi idarə etməyi öhdəsinə götürən şəxs elə bir insan olmalıdır ki, o, mənsub olduğu ölkəsinin vətəndaşlarını və ya hər hansı ölkələrdən gələn bir fərdi və ya fərdlər qrupunu ölkənin cəlbəedici yerləri ilə, o cümlədən gözəl mənzərələr, muzeylər, tarixi abidələr və mədəni miraslarla ətraflı tanış etsin, habelə bu tanışlıq əsnasında və ya gəzinti zamanı iştirak edən turistlərin suallarına başa düşülən dildə cavab verməlidir (1, s.170). Bu baxımdan da tur rəhbəri intellektual səviyyə ilə yanaşı, nəqlik məharətinə də malik bir şəxs olmalıdır. Bu təlim və prinsiplərə ciddi əməl olunması ölkədə turizmin inkişaf etdirilməsinə təkan verən amillərdən olmuş və hal-hazırda da olmaqdadır.

İranda turizm haqqında qəbul olunmuş təlimata əsasən tur rəhbəri öz işinə görə birbaşa məsuliyyət daşıyır. Hər bir tur rəhbəri turda müəyyən vəzifə və məsuliyyətlərə malikdir və ondan üzərinə qoyulmuş işi düzgün yerinə yetirilməsi tələb olunur. Bu baxımdan tur rəhbərinin vəzifələri aşağıdakı kimi xülasə edilə bilər:

Tur rəhbərinin ən əsas və ən mühüm vəzifələrindən biri turizm agentlikləri tərəfindən elan olunmuş proqrama əsasən tur proqramının icra olunmasıdır. Bu proqrama uyğun olaraq turist qrupunu təşkil edən fərdlərlə iş və bu proqramın icrası turist rəhbərinin işinin əsasını təşkil edir. Bu mərhələdə tur rəhbəri aşağıdakı əməliyyatları həyata keçirməlidir:

a) Səfər proqramı ilə yaxından tanışlıq. Səyahət zamanı hər hansı bir şəhərdə qalma müddəti və yeri müəyyən olunur. Gündəlik proqramlar müəyyən edilir və xidmətlərlə əlaqədar qeydiyyat zamanı turistin nəzərdə tutduğu bütün səfər məsələləri "səfər proqramı" adı altında turistlərə təqdim olunur.

Nəqliyyat vasitəsi texniki cəhətdən saz vəziyyətdə olmalı, sürücünün lazımı sənədləri tam qaydada olmalı, aeroport və terminal nəzarətdə saxlanmalıdır.

İranda qəbul olunmuş mövcud qaydalara əsasən turist kimi gələn şəxslərlə ilk tanışlıq onların səmimi və təyin olunmuş vaxtda qarşılama vəzifəsindən ibarətdir. Turist gəlməsinə rəhbərlik edən şəxsin yaxşı qarşılanması, ölkə və onun insanları haqqında xoş xatirə və təsəvvürlərin yaradılmasına, turun bütün mərhələlərində rəhbərlə daha yaxşı əlaqələrin yaradılmasına səbəb olacaq. Xalqların milli adət-ənənəsi və ruhiyyəsi ilə tanışlıq tur rəhbərinə qarşılanma mərasimində bilavasitə kömək edə bilər. Əşyalar yeribəyər edildikdən və aeroport tərk edildikdən sonra hotel istiqamətində hərəkət zamanı tur rəhbəri avtobusda turistlərə "xoşgəldin" deməklə yanaşı, turun izah edilməsinə başlayır, özünü tanıtdırmaq, tur məqsədlərinin izahı, tur üçün bütün məsul şəxslərin rolu və vəzifəsi, o cümlədən turun müdiri, mühitin təhlükəsizliyi, ölkənin mövcud adətləri, ərzaq qəbul etmə vaxtı, geyim növü, bütün məmullarının istifadəsi, otellər, turistlərin vəzifələri və sairə haqqında ümumi və xülasəvi izahatlar verilir, yemək haqqında proqram, daşınma imkanları, valyutanın dəyişdirilməsi, sərbəst gəzintilər, hədiyyə və suvenirilər, hava temperaturu, iqlim şəraiti, ölkənin təbiəti və sairə kimi məlumatlar turistlərin diqqətinə çatdırılır. Bəzi vaxtlar tur rəhbərləri bunların izahı üçün otel foyesində və salonunda və digər münasib yerlərdə iclas hazırlığı görürlər ki, bir yerə adamları toplayıb qeyd olunmuş məsələlər barədə müfəssəl məlumatları turistlərə çatdırsınlar (2, s.77).

Turist səfəri əvvəlcədən hazırlanmış proqram əsasında həyata keçirilir. Adıçəkilən səfərin maraqlı icrası proqramın məzmunundan çox asılıdır. Proqramlaşdırma növləri, o cümlədən proqramın başlanma saati, yemək vaxtlarının uyğunlaşdırılması, gəzintilər, tur proqramının əlverişli icrası məqsədilə proqramın yenidən nəzərdən keçirilməsi və ona dəyişikliklər edilməsi, qrupun gündəlik fəaliyyət proqramının tutulması, turistlərin arzu və istəklərinə uyğun alqı-satqının proqramlaşdırılması, tur zamanı sərbəst gəzintilər, fotosəkillərin, videofilmlərin çəkilişinin uyğunlaşdırılması, turun digər icra proqramları və sairə bu kimi tədbirlərin həyata keçirilməsi tur rəhbərlərinin əsas vəzifələrindən hesab olunur.

Tur proqramının icrası bütövlüklə proqram rəhbərinin öhdəsindədir. Tur rəhbərliyi turistlər qrupu arasında səmimi əhval-ruhiyyəatmosferi yaratmalıdır ki, səfər xoşagələn və yadda qalan bir səfərə çevrilsin. Tur rəhbəri tərəfindən gəzinti və istirahət anlarında yaradılan səmimi qarşılıqlı münasibətlər mühiti isə turistlərin proqramın həyata keçirilməsində istə-istəməz rəhbərə kömək etməsini təmin edir (3, s.112) və bununla da turistlər gəldikləri yerlərə xoş əhval-ruhiyyə və dərin təəssüratlarla qayıtmış olurlar.

Turist kimi səfərə çıxan insanlar tarixi abidələri görmək, gəzinti və başqa bu kimi tədbirlərdə iştirak etməklə yanaşı, alqı-satqı ilə də maraqlanırlar, bu baxımdan da səyahətə çıxanlara münasib şəraitin yaradılması zəruri əhəmiyyət kəsb edir. Bu məsələlər də İranda turizmin təşkili ilə bağlı hazırlanmış təlimat xarakterli sənədlərdə öz ifadəsini tapıb. Bu sənədləri əldə rəhbər tutan tur rəhbəri əldə etdiyi təcrübələrlə alışı üçün sərfəli və maraqlı olan yerləri tur üzvlərinin nəzərinə çatdırır. (4, s.47). Habelə bu işi asanlaşdırmaq üçün turistlərə lazımi ticarət

Tarix və onun problemləri, № 1 2014

mərkəzlərinin ünvanlarını özündə ehtiva edən kataloqları, broşürləri və elektron ünvanları barədə məlumatları təklif edilməsi məqsədəuyğundur.

Tura rəhbərlik edən məsul şəxs gözlənilmədən qonaqlar qarşısında yaranan bir sıra problemlərin həllini də öz öhdəsinə və nəzarətinə götürməlidir. Bu məsələ ilə bağlı qəbul edilmiş təlimatda göstərilir ki, özünün ya tur üzvlərinin əşyaları və sənədlərinin itirilməsi, səfər iştirakçılarının xəstəlik və müəyyən hadisə nəticəsində yaralanma halları və ya gözlənilməz hadisələrin turist səfəri zamanı baş verməsi ehtimalı olan problemlərdəndir və tur rəhbəri elə bir şəxs olmalıdır ki, belə problemlər baş verən zaman təzahür edən vəziyyəti tam nəzarət altında saxlaya bilsin və qonaqların bir-birindən ayrı düşməməsi üçün soyuqqanlıq və təmkin göstərərək bu şəraitdə ən optimal qərarı qəbul etsin. Tur rəhbəri belə bir şəraitdə qarşılaşmağa həmişə hazır olmalıdır və soyuqqanlıqla operativ qərar qəbul etməyi bacarmalıdır. Bunun üçün tur rəhbərinin lazımı rabitə cihazları, ilk tibbi yardım üçün və digər fəvqəladə hallar üçün zəruri olan bir sıra ləvazimatlarla təchiz olunması məqsədəuyğundur. Həm də gözlənilməz hallardan qorunmaq yaxud çətin vəziyyətdən çıxmaq üçün tur rəhbərliyi ilə müvafiq xidmət strukturları arasında etibarlı şəkildə əməkdaşlıq edilməsi zəruridir. Yalnız bu halda turistləri xoşa gəlməz hadisələrdən sığorta etmək və baş vermiş mənfi, gözlənilməz halların təsirini minimuma endirmək olar.

Turist səfəri edildiyi ölkənin gəzməli-görməli yerləri, təbiət gözəllikləri və mədəni irsini təmsil edən abidələr və digər mədəniyyət nümunələri haqqında dolğun, ətraflı və maraqlı izahat tur rəhbərinin mühüm vəzifələrindəndir. Bu tip məlumatlar və bilgilər turistlərə vaxtında və münasib zamanda təqdim olunmalıdır. Görməli yerə çatmamışdan qabaq qısa məlumat turistlərə təqdim olunur. Tur üzrə məsul şəxs görməli yerə çatandan sonra gələn qonaqları toplayıb həmin yerin xüsusiyyətləri, cazibəsi, tarixi və sairə məsələlər haqqında ətraflı məlumat verir. Tur rəhbərinin verdiyi məlumatlar və onları çatdırma tərzini qonaqların razılığının yaranmasına və gələcəkdə yenidən məmnuniyyətlə həmin turu seçmələrinə səbəb ola bilər. Təbii ki, burada tur rəhbərinin gedilən yerlərlə bağlı zəruri və hərtərəfli bilgilərə malik olması uğurlu səfər proqramının həyata keçməsinin başlıca şərtidir.

Səfərin son günü tur rəhbərinin ən gərgin işlədiyi günlərdən biridir. Qeyd etmək lazımdır ki, turistlərin sonuncu xatirələri də elə məhz bu gün formalaşır. Otelin vaxtında və qaydasında boşaldılması, turistlərin evlərinə geri dönməsi, hesabların ödənilməsi, turistlərin yükləri və çıxış sənədlərinin yoxlanılması, anket sorğularının paylanması və yığılması, həmçinin turistlərin yola salınması sonuncu gün baş verir. Və həmin heç bir gözlənilməz hadisənin baş verməməsi üçün turun rəhbəri son dərəcə diqqətlə işləməli və ayıq olmalıdır. Bunun üçün o yuxarıda sadalanan faktorları və prosedurları qabaqcadan nəzərə almalı, onların düzgün şəkildə həyata keçirilməsi üçün hər şeyi dəqiq planlaşdırmalıdır. Bu səfərin keyfiyyəti və turoperatorun sərəştəsi haqqında turistlərdə müsbət rəyin və tur rəhbərliyinin imicinin formalaşdırılmasına birbaşa təsir göstərir.

Adətən tur rəhbəri səyahət başa çatdırandan sonra turun keçirilməsi haqqında tam hesabatı Mərkəzi İdarəyə təqdim etməlidir. Onun bu hesabatı tur proqramlarının yaxşılaşdırılması, turistlərə göstərilən xidmətlərin səviyyəsinin yüksəldilməsi və son nəticədə ölkənin turizm imkanlarının genişlənməsi üçün çox faydalıdır. Çünki bu hesabatlarda turizmin idarə olunması prosesi, tur zamanı meydana çıxan problemlər və onların həlli üçün edilən səylər öz əksini tapır. Yaxşı olardı ki, bu hesabatları tərtib edən tur rəhbərləri bu işə yaradıcı münasibət göstərsinlər və turizmin idarə olunması işi üçün lazımı və faydalı ola biləcək təklif və tövsiyələrlə çıxış etsinlər.

Səfər zamanı qonaqların ölkədən və səfərdən razı qalmasının əsas ünsürlərindən biri rəhbərin fəaliyyətidir. O öz peşəkar fəaliyyəti və rəftarı ilə səfəri canlandırır və yeni turist dəstələrinin təşkilini bilavasitə stimullaşdırır.

Hər bir tur rəhbəri öz vəzifələrini layiqincə yerinə yetirməsi üçün xüsusi keyfiyyətlərə malik olmalıdır ki, onları da aşağıdakı kimi ümumiləşdirmək olar:

a) Şəxsi xüsusiyyətləri və rəftarı: Allaha təvəkkül, insanlara xidmət eşqi və xeyirxahlıq, gülərüz, ədəbli və gözəl əxlaq sahibiolmaq, özünə inam, qətiyyətlilik və kompromissə getmək bacarığı, vəzifəsini yaxşı bilmək və nizam-intizamlı olmaq, düzgünlük, ardıcılıq, sədaqət və qayğıkeşlik və s.

b) İxtisas və peşə xüsusiyyətləri: idarəçilik, qayda-qanunları bilmək, xarici dillərdə danışmaq, səfər olunan yer haqqında dolğun bilgilər, onları ifadə etmək tərz, nitq və müzakirə məharəti, ünsiyyətçilik, maliyyə işlərində səriştə ilə tanışlıq, ilkin tibbi yardım etməyi bacarmaq və s.

İranda turizmin inkişafının ictimai-siyasi və iqtisadi əhəmiyyətini nəzərə alaraq bu sahəyə rəhbərlik edənlərin peşəkarlıq baxımından ixtisaslarını artırmaları üçün ixtisasartırma kursları təşkil olunur və bu tədris müəssisələrində turizm sənətinin müxtəlif sahələri üzrə bilgilər ixtisaslı müəllimlər tərəfindən tədris olunur. Göstərilən tədris ocaqlarında turizmin necə idarə olunmasının müxtəlif problemləri öyrədilir və bu turlarda əsasən rəhbərlik sahəsində çalışan kadrlar hazırlanır.

Turizmin beynəlxalq əlaqələrin inkişafında və o cümlədən xalqlar arasında ünsiyyətin bərqərarı və genişlənməsində müstəsna əhəmiyyətini nəzərə alaraq, bu sahədə peşəkar mütəxəssislərin hazırlanması daim diqqətdə saxlanılır. Bu baxımdan İranda bu sahə üzrə ixtisasartırma və təkmilləşdirmə kurslarının yaradılmasına ciddi fikir verilir. Bu kursların təşkili və tədrisinə turizm sahəsilə əlaqəsi olan ixtisaslı müəllimlər və mütəxəssislər cəlb olunur. Bu kurslarda turizmlə birbaşa və ya dolaysı yolla əlaqəsi olan fənlər tədris olunur, o cümlədən müasir turizm xalqlar arasında ictimai və mədəni münasibətlərin qurulması, müxtəlif ölkələrin mədəniyyəti ilə tanışlıq və qarşılıqlı anlaşmanın yaranması və möhkəmləndirilməsi beynəlxalq sülhün möhkəmlənməsində və ölkələrin iqtisadi inkişafında mühüm rol oynayır. İranın potensial səyahət imkanları, xüsusi coğrafi mövqeyi, təbii və mədəni mənzərələri, tarixi abidələri və dini ziyarət yerləri və abidəri ilə zəngin olması bu sahənin inkişafına mühüm təsir göstərə bilər. Buna görə də İran hökuməti tərəfindən turizm sahəsinin inkişafına diqqət daha da artırılmaqdadır. Bu məqsədlə də Mədəni Miras, Kustar Sənayesi və Turizm Təşkilatı turizm kursları təşkil edir. Bu kursları keçən rəhbərlər adıçəkilən sahə üzrə sertifikat alıb tur rəhbəri kimi öz vəzifələrinə uyğun olaraq daha yüksək səviyyədə fəaliyyət göstərirlər.

İSTİFADƏ OLUNMUŞ ƏDƏBİYYAT

1. Rəncbərən Bəhram, Turizm sənayesi xidmətləri, İsfahan, 1388, 200 s.
2. Heydəri Əsgər, Turda rəhbərlik texnikası ilə tanışlıq, Tehran, 189, 248 s.
3. Zahidi Məhəmməd, Turizmlə tanışlıq, İsfahan, 1388, 222 s.
4. Rizvani Əli Əsgər, İran və dünya gəzintisinin rəhbərlik xidmətlərinin şərh, 1379, Turizm jurnalı, say 6, Tehran, səh.80.
5. Zahidi Məhəmməd, Turizm rəhbərliyi peşəsi, İsfahan, 1388, 127 s.
6. Peşəkar rəhbərliklə gözəl səfər, Səfər jurnalı, say 25, 1388, bəhmən ayı, Tehran, səh.82.

АМИР АЛИАСКАРИ*НАНА Докторант Института По Правам Человека***ИСТРУКЦИИ ПОУПРАВЛЕНИЮ И ОБУЧЕНИЯ ТУРИЗМА В ИРАНЕ**

Посещая назначенные места, туристы стараются получить информацию о красоте, дорогах, культуре и истории, подходящем времени путешествия и о других важных вопросах. Как главное связующее звено между туристами и туристическими организациями, туроператоры несут ответственность за обеспечение туристов правильной и подробной информацией о данной организации. Их достойная деятельность будет способствовать созданию хорошей репутации в глазах посетителей, и наоборот, негодная деятельность создать отрицательное впечатление об организации. Согласно этому, способности каждого из туроператоров непосредственно влияют на развитие туризма. В соответствии с высокой чувствительностью этой профессии, обучение туроператоров играет важную роль в обеспечении потребностей туристов и следовательно может стимулировать развитие туризма.

В данной статье помимо информирования о профессии туроператора, мы также провели исследование о личной должности и её особенностях, а также о причинах важности их обучения.

AMIR ALIASGARI*ANAS Candidate of the Institute of Human Rights***INSTRUCTIONS ON MANAGEMENT AND TOURISM TRAINING IN IRAN**

Tourists visiting the designated place, try to get information about beauties, roads, culture and history, and a suitable time for traveling and other important issues. As the main factor between tourists and tourism organizations, tour operators are responsible for ensuring proper and detailed information about the organization to tourists. Their activities may be a worthy reason to create a good reputation in the eyes of visitors, and vice versa, the activity may create unusable negative impression about the organization. According to this, the ability of each of the tour operators affects the development of tourism. In accordance with the high sensitivity this profession, training of tour operators can play an important role in ensuring the needs of tourists and thus can cause the development of tourism.

In this paper, in addition to information about the profession of tour operators, we also conducted a study on the personal position and its features, then the reasons for the importance of their education.

Rəyçilər: t.e.d.H.Əlibəyli, t.e.d. P.Q.Darabadi

AMEAFəlsəfə, Sosiologiya və Hüquq İnstitutunun Beynəlxalq münasibətlər və beynəlxalq hüquq şöbəsinin 11 dekabr 2013-cü il tarixli iclasının qərarı ilə çapa məsləhət görülmüşdür (protokol №13).