Turizm sektorunun etik kodeksi yaradıldı

Sənəd turizm prosesi iştirakçılarının vəzifələrini, turistlərin və turizm subyektlərinin hüquqlarını, turizm növlərinin təşviqini özündə ehtiva edir

Azərbaycan Turizm Agentlikləri Assosiasiyası tərəfindən hazırlanan turizm sektoru nümayəndələrinin etik kodeksi turizm sektorunun bütün nümayəndələri, o cümlədən turistlər üçün nəzərdə tutulub. Beynəlxalq təcrübəyə əsaslanaraq hazırlanan sənəd 10 maddədən ibarət olmaqla tövsiyə xarakteri daşıyır və ümumi turizm qaydaları və etik normaları özündə əks etdirir.

Turizm sektoru nümayəndələrinin etik kodeksinin təqdimatı və **Azərbaycan Turizm Agentlikləri Assosiasiyasının (AATA)** yarım illik fəaliyyətinə həsr olunan tədbir ölkə turizminin inkişafı istiqamətində görülən işlərə aydınlıq gətirdi.

AATA İdarə Heyətinin sədri Rufət Hacıyev tədbirdə çıxış edərək 2019-cu ili Azərbaycanın turizm sənayesində uğurlu il adlandırdı: "Biz keçən il 3 milyon turisti qəbul etdik. Bu rəqəm son illər ərzində görülən işlərin bəhrəsidir. Bu, Azərbaycan Turizm Bürosu, Azərbaycan Turizm Agentlikləri Assosiasiyası və turizm agentliklərinin əməyinin nəticəsidir. Biz, turistlərin ölkəyə cəlb olunması üçün turizm şirkətlərini öz ətrafımıza toplamışıq. Bu sayın yaxın zamanlarda daha da artacağı istisna deyil. Bütün görülən işlər qısa zamanda aparılan aktiv fəaliyyət nəticəsində başa gəlib". AATA-nın fəaliyyətindən danışan R.Hacıyev qurumun keçən ilin mart ayında qeydiyyatdan keçdiyini və iyun ayında təqdim olunduğunu xatırladı: "Assosiasiyanın fəaliyyəti ölkədə turizm agentliklərinin fəaliyyətinə dəstək olmaq, mövcud çatışmazlıqları aradan qaldıraraq birgə inkişafa nail olmaq və əməkdaşlıq imkanlarını genişləndirmək məqsədi daşıyır. Fəaliyyətə başladığımız gündən əsas istiqamətimiz Azərbaycan turizm sənayesində aktiv iştirak etməkdir. Eyni zamanda, fəaliyyətimiz Azərbaycanda turizm agentliklərinin vahid platformasını yaratmağa, xidmətlərin keyfiyyətini artırmağa yönəlib. Azərbaycanın turizm imkanlarının təbliği üçün bir çox ölkələrin təşkilatları ilə sazişlər bağlamışıq və əməkdaşlıq edirik. Hədəflərimiz xarici ölkələrdə keçirilən turizm tədbirlərində və sərgilərdə iştirak etmək, bu istiqamətdə treninqlər, seminarlar, təlimlər və s. təşkil etməkdir". R.Hacıyev turizm sənayesi nümayəndələri üçün hazırlanan etik kodeks haqqında məlumat verərək, turizm bazarında fəaliyyət göstərən subyektləri, fəaliyyətləri zamanı ölkənin ümumi turizm maraqlarına xidmət edən bu etik normaları nəzərə almağa çağırdı: "Kodeksdə turistlərin düzgün qarşılanması və yola salınması, onlara keyfiyyətli xidmətin göstərilməsi, turistlərin təhlükəsizliyi və məmnunluğunun təmin edilməsi öz əksini tapıb. Bundan başqa, turizm prosesi iştirakçılarının vəzifələri, turistlərin və turizm subyektlərinin hüquqları, yerli əhalinin turizm fəaliyyətinə cəlb edilməsinə də xüsusi yer ayrılıb". R.Hacıyev eyni zamanda, turizm agentliklərinin göstərdiyi xidmətin keyfiyyətini artırmaq və müştəri məmnunluğunu təmin etmək üçün assosiasiyaya üzv olan agentliklərlə müştərilər arasında mütləq formada ikitərəfli müqavilə imzalanmasının vacibliyindən danışdı: "Tərəflər arasında imzalanacaq vahid sənəd tur-agentlərlə müştərilərin hüquq və vəzifələrini özündə əks etdirəcək".

"Azərbaycan Turizm Agentlikləri Assosiasiyasına 50 turizm şirkətinin üzv kimi qeydiyyatdan keçməsi bizim üçün xoşdur" deyən **Azərbaycan Turizm Bürosunun Baş icraçı direktoru Florian Zenqstşmit** qeyd etdi ki, bu sənəd turizm xidmətlərinin artmasında rol oynayacaq: "Əlbəttə, bu, təkcə xarici turistlərin Azərbaycana gəlməsi üçün yox, həm də xaricə getmək istəyən insanlar üçün çox vacibdir. Bütün turizm iştirakçılarını bu kodeksdən yararlanmağı tövsiyə edirəm. Biz keyfiyyətli iş görən turizm agentliklərini həmişə dəstəkləmişik. Fəaliyyətimizdə assosiasiyaya qoşulan şirkətlərə daha çox üstünlük veriləcək. İnanıram ki, quruma üzv olan şirkətlərin sayı daha da artacaq. Hazırda bu proses davam edir".

AATA-nın nəzdindəki ekspert şurasının üzvü Ayxan Əlləzli təmsil etdiyi qurumun fəaliyyətindən danışdı: "Assosiasiyanın nəzdində fəaliyyət göstərən ekspert şurası özündə 20 turizm şirkətinin rəhbərini birləşdirir. Şuranın getmə, gəlmə və logistikadan ibarət 3 bölümü var. Biz mütəmadi toplaşır və problemləri müzakirə edirik. Müəyyən məsələlərin həlli yolları ilə bağlı təkliflərimizi Turizm Agentliyinə və digər aidiyyəti orqanlara çatdırırıq. Şura Turizm Agentliyi ilə sıx əlaqədə işləyir. Biz daim onların diqqətini öz üzərimizdə hiss edirik". A.Əlləzli turizm agentlikləri ilə turistlər arasında müqavilə imzalanmasının vacibliyindən də danışdı: "Bəllidir ki, bir çox hallarda tərəflər arasında müqavilə imzalamır. Biz ekspert şurası olaraq bu müqaviləni ilk dəfə tətbiq etdik. Bu sənəd bizim hüquqşünaslar tərəfindən təsdiq olunub. Burada həm agentliyin, həm də müştərinin hüquqları qorunur. Biz həm turizm agentliklərini, həm də müştəriləri müqaviləni imzalamağa çağırırıq. Müştərilər agentlikdən turizm məhsulunu alarkən bu sənədin olub-olmaması ilə maraqlansınlar".

Tədbirdə qeyd edildi ki, Turizm Sənayesi Nümayəndələrinin etik kodeksi tövsiyə xarakterli sənəd olmaqla turizm sektorunda fəaliyyət göstərən hər bir işçinin etik hüquqlarını qoruyur və peşə etikasını bariz şəkildə önə çıxarır. Sənəd mahiyyət etibarilə dünya təcrübəsinə, Ümumdünya Turizm Təşkilatının 1999-cu ildə qəbul etdiyi ümumdünya turizm etikası kodeksinə əsaslanır və Azərbaycan turizm sektoruna uyğunlaşdırılıb.

Kodeksdə turizmin xalqlar və cəmiyyətlər arasında qarşılıqlı anlaşma və hörmətə töhfəsi; Turizm - fərdi və kollektiv təkmilləşmə amilidir; Turizm - davamlı inkişaf amili; Turizm - bəşəriyyətin mədəni irsindən istifadə edən və onun zənginləşməsinə töhfəsini verən sahədir; Turizm - yerli əhali üçün faydalı fəaliyyətdir; Turizm prosesi iştirakçılarının vəzifələri; Turizm hüququ; Turizm səyahətlərinin azadlığı; Turizm sənayesi işçiləri və sahibkarlarının hüquqları; Turizmin etik kodeksinin prinsiplərinin gerçəkləşdirilməsi ilə bağlı maddələr yer alıb. Bunlar, ümumilikdə turizm prosesi iştirakçılarının vəzifələrini, turistlərin və turizm subyektlərinin hüquqları, yerli əhalinin turizm fəaliyyətinə cəlb edilməsi, turizm növlərinin təşviqi və s. məsələləri özündə ehtiva edir. Assosiasiya üzvlərinə yalnız icbari şəkildə təqdim edilən kodeks digər turizm şirkətlərinə də tövsiyə və təklif olunur.

Tədbir çərçivəsində Azərbaycan Turizm Agentlikləri Assosiasiyasının üzvlərinə üzvlük sertifikatları da təqdim olundu.

Təqdimatda iştirak etdi
Təranə Məhərrəmova

Kaspi 2020.- 16 yanvar.- S.7.