

הנדון מכתב תודה והמלצה
מר אלכס זבלודובסקי, מדריך טיולים מאורגנים

מכתב זה הוא מכתב תודה, הערכה והמלצה למר אלכס זבלודובסקי, מדריך טיולים מאורגנים, על הניהול והארגון של הטיול ליפן בתאריכים 15 עד 29 למרס 2016.

אלכס היא מדריך בעל ידע נרחב בנושא תרבות יפן, ההיסטוריה של יפן, הדתות והמקדשים, אורח החיים (מונחים כמו גיישה, סמוראי, נינג'ה), נהלי התנהלות ביפן ואתיקה של הדרכה. הוא בעל הבנה מעמיקה של תהליכי עבודה הקשורים לסדר ולאופי עבודתו ומבצע זאת כמנהל פרויקטים מנוסה. ידע זה כולל נהלי דיווח למטיילים, דרישות בירוקרטיות של פגסוס וגופים נוספים (כמו נציג הטיול המקומי ונציגי בתי-המלון), שמירה על כבוד האדם ופרטיותו, והפנמת נוהל מתן מידע על האתרים שאותם המטיילים ייפגשו ופירוט של לוחות זמנים. בנוסף לכך בולטים אצלו נושאי הסדר, היעילות, עמידה בלוחות זמנים, ניהול הטיול, יצירת אמון אצל כל הסובבים אותו ומיומנות ביישומי מחשב ובתקשורת wifi (עזרה ביצירת קשר עם ישראל ועזרה ברישום לטיסות החוזרות לישראל).

לאלכס יש תקשורת בינאישית ויחסי אנוש מעולים, תוך מתן שירות איכותי, יעיל ואדיב למטיילים למדריך המקומי ולנהג. יש לו הבנה והכרה של ההיבטים הפסיכולוגיים וההתנהגויות האופייניים למטיילים, הפנמת תהליכי תקשורת בונה ותקשורת בשעת קונפליקטים ומשבר בקבוצה. יש לו רגישות כלפי מטיילים מעדות שהתקשורת עמם אינה פשוטה (ומוכן ללמוד מכל אחד) ומטיילים במצבי חולי (אלו שגוררים רגלים ומאיטיים את התקדמות הקבוצה). למרות שהמרחב שלו קטן (כסא ליד הנהג) הוא נוהג לשמור על דיסקרטיות – בכל הנוגע לנוהלי הסודיות האישית, לאמינות במתן אינפורמציה, במטרה לחזק את המהימנות של חברתכם.

במעשיו יש ביטוי לגילויי אחריות מקצועית, להזרמת מידע לפי בקשות המטיילים, כאשר הנתונים מדויקים ואמינים בזמן אמת (זמני הגעה לבתי המלון). האחריות באה לידי ביטוי גם בתיאום ציפיות: עמידה במטלות הנדרשות ממנו ובלוחות זמנים. לאלכס יש כושר ארגוני, מיומנות מקצועית, תושייה ויוזמה אישית, ניסיון, מקצועיות וגישה חיובית, לב פתוח, סובלנות, גילוי מעורבות אנושית, ראיית המטייל כאדם. הענקת השירות היא בגישה של אמפתיה בנוסף לידע מקצועי, נאמנות לתפקיד ולוואליות כלפי המטייל (לדוגמה נכונות ליציאה לטיול רגלי בעיר בשעות הלילה).

ההופעה של אלכס היא בלבוש מכובד ובמעשיו הוא תורם לשיפור תדמית פגסוס וליצירת אווירה של אחריות ואמינות. ולסיכום עבודתו מר אלכס זבלודובסקי היא ברכה ותרומה לא רק לחברתכם אלא גם לקהילת המטיילים.

בכבוד רב

דר' עמוס ביק

מרצה אמריטוס להנדסת תעשייה וניהול
הרי ירושלים 7 גני תקווה, מיקוד 55900