

28 ספטמבר 2016
כ"ה באלול תשע"ו

אל: חברת פגסוס טיולים מאורגנים

הנדון מכתב המלצה
מר שמעון קרן, מדריך טיולים מאורגנים

מכתב זה הוא מכתב תודה והערכה למר שמעון קרן, מדריך טיולים מאורגנים, על ארגון ותאום של הטיול למרוקו בתאריכים 14 עד 26 לספטמבר 2016.

ראשות אני רואה צורך לציין ששמעון החליק ונפגע ברגלו במהלך הטיול – ולמרות זאת הוא לא עזב את תפקידו והמשיך לתת שירות איכותי, יעיל ואדיב למטיילים ולנציגים המקומיים עד לסיום הטיול. הדגש היה מבחינתו עמידה במטלות ובלוחות הזמנים. במעשיו של מר שמעון קרן יש ביטוי לגילוי אחריות מקצועית, מיומנות מקצועית, תושייה ויוזמה אישית, גישה חיובית, נאמנות לתפקיד ולויאליות כלפי המטייל (נכונות ליציאה לטיול רגלי בעיר בשעות הלילה גם כשהוא צולע וגורר את רגלו הפגועה).

הגישה כלפי המטיילים באה לידי ביטוי בדיסקרטיות בפתרון בעיות אישיות, בשמירה על נוהלי סודיות אישית ובאמינות המידע על הבריורקרטיה המקומית (בדגש של רגישות וסובלנות כלפי מטיילים שהתקשורת עמם בעייתית ומטיילים שאינם בקו הבריאות).

בנוסף לכך אני מציין לשבח את פועלו בנושאים הבאים:

- מרבה לחייך ומקפיד לשמור על אופטימיות.
- מתמודד בצורה מקצועית עם שאלות של מטיילים המתבססות על ידע אישי.
- מדריך שקול, אדיב, אחראי, אכפתי ואמפאתי למטיילים.
- מסור, חרוץ ונחוש בכל הקשור לצורכי המטיילים בשילוב נועם הליכות ויחס קשוב.
- מאפשר למטיילים להביע את דעתם/השכלתם/יוזמתם בכל נושא העשוי לתרום לידע וללכידות קבוצתית.
- משרה תחושת ביטחון, ונותן הסבר מקצועי בנושאי תרבות, מנהגים ובריורקרטיה של מרוקו בעבר ובהווה.
- מבחין בין עיקר לטפל (בהצגת ההיסטוריה, התרבות, הגיאוגרפיה ומגוון הדתות במרוקו).
- מהווה כתובת אנושית ומקצועית.
- בעל חשיבה יצירתית וראייה מערכתית של הטיול, צרכי המטיילים וצרכי החברה.
- במעשיו אלו מר שמעון קרן תורם לשיפור תדמית חברת "פגסוס" וליצירת אווירה של אחריות ואמינות.
- לסיכום עבודתו מר שמעון קרן היא ברכה ותרומה לא רק לחברתכם אלא גם לקהילת המטיילים במרוקו.

בכבוד רב

דר' עמוס ביק

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