

הנדון מכתב המלצה
גב' צביה קרנר בראון, מדריך טיולים מאורגנים

מכתב זה הוא מכתב תודה והערכה לגב' צביה קרנר בראון, מדריכת הטיול לסלובניה וקרוואטיה בתאריכים 28 לאוגוסט עד 5 לספטמבר 2018.

ראשות אני רואה צורך לציין שאשתי חשה סחרחורת בחזרה בנמל התעופה וצביה עזרה בכל תהליכי העלייה והירידה מהטיסה עד למונית שהביאה אותנו בשלום הביתה- בגישה אמפאית ואכפתית: יש כאן לגילוי אחריות מקצועית, מיומנות מקצועית, תושייה ויוזמה אישית, גישה חיובית, נאמנות לתפקיד ולויאליות כלפי המטיילים.

כבר בתחילת הטיול צביה הציגה את עצמה בנסיעה באוטובוס ויצרה דיאלוג שבו כמעט כל המטיילים היו מוכנים לחשיפה עצמית ולשיתוף. במספר טיולים מאורגנים הייתי עד להתנגדות לפעילות זו. גם 3 בנות שהיו לאחר גיל הצבא, והגיעו עם ההורים היו נכונות לדבר באופן חופשי במיקרופון שבאוטובוס. פעילות זו תרמה מאד לגיבוש הקבוצתי, לעזרה הדדית ולהגברת ההנאה מהטיול.

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

בנוסף לכך אני מציין לשבח את פועלה בנושאים הבאים:

- מרבה לחייך ומקפיד לשמור על אופטימיות.
 - מדריכה שקולה, אדיבה ואחראית.
 - מסורה, חרוצה ונחושה בכל הקשור לצורכי המטיילים בשילוב נועם הליכות ויחס קשוב.
 - מאפשרת למטיילים להביע את דעתם/השכלתם/יוזמתם בכל נושא העשוי לתרום לידע וללכידות קבוצתית.
 - משרה תחושת ביטחון, ונותנת הסבר מקצועי בנושאי תרבות, מנהגים ובירוקרטיה של יוגוסלביה בעבר ובהווה.
 - מבחינה בין עיקר לטפל.
- במעשיה אלו גב' צביה קרנר בראון תורמת לשיפור תדמית חברת "פגסוס" וליצירת אווירה של אחריות ואמינות.

בכבוד רב

דר' עמוס ביק

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