


POVZETEK KODEKSA ZA DESTINACIJSKE TURISTIČNE VODNIKE ROGLA-POHORJE

Pripravila: Ekipa Turistične destinacije Rogla-Pohorje



Zreče, 16. 1. 2020

Kazalo vsebine

UVOD	3
1 BONTON	4
2 ZNAČILNOSTI POKLICA	4
3 NALOGE TURISTIČNEGA VODNIKA	4
4 ODNOS DO TURISTOV in POTNIKOV	5
5 ODNOS MED POSLOVNIMI PARTNERJI	5
6 VARNOST PRI DELU	6
7 ODNOS DO KOLEGOV	7
8 ODNOS DO SAMEGA SEBE	8
VIRI	9



UVOD

Destinacijski turistični vodnik je eden od nosilcev trajnostnega razvoja. Naloga turističnega vodnika je, zaščititi ugled turizma v Sloveniji in Turistični destinaciji Rogla-Pohorje (v nadaljevanju TDRP) ter se potruditi, da vodene skupine spoštujejo okolje in njegovo občutljivost, živalstvo, rastlinstvo, znamenitosti, spomenike ter lokalne navade.

Turistični vodnik je oseba, ki s svojim delom destinacijo predstavlja in ji odgovarja; je interpret kulturne in naravne dediščine ter ambasador in promotor destinacije ter Slovenije.

Večinoma je od turističnih vodnikov odvisno, ali se bodo obiskovalci počutili dobrodošle, ali bodo v kraju ostali dlje in ali se bodo v kraj tudi vrnil. Turistični vodniki znatno pripomorejo k dožemanju destinacije. Turistični vodnik obiskovalcu pomaga razumeti lokalno kulturo ter vsakdanji način življenja.

Destinacijski turistični vodnik pridobi veljaven status z vpisom v register lokalnih turističnih vodnikov, občin Oplotnica, Slovenske Konjice, Vitanje in Zreče.

Upravljalci TDRP si želimo, da bi kodeks pri svojem delu upoštevali in spoštovali vsi destinacijski turistični vodniki, saj bodo s tem znatno pripomogli k trajnostnemu razvoju destinacije.

Destinacijski turistični vodniki se s prejemom kodeksa zavezujejo, da so seznanjeni in se bodo ravnali tudi po Kodeksu za trajnostno naravnane destinacijske turistične vodnike/ce Turistične destinacije Rogla-Pohorje.



1 BONTON

Za začetek poslovnega in zasebnega odnosa je pomembno, da se na primeren in spoštljiv način predstavimo.

Z medsebojno pozornostjo in razumevanjem se bomo izognili neprijetnostim pri delu s turisti in pri sodelovanju s stanovskimi kolegi.

S svojim obnašanjem, empatijo in urejenostjo vplivamo na prvi vtis, ki je izredno pomemben za nadaljnji potek dela. Velik del predstavlja neverbalna komunikacija in poslovno obnašanje. Pri delu turističnega vodnika igra izredno pomembno vlogo urejenost, saj le ta odraža njegov odnos do dela. Vodnik mora paziti, da je oblečen delu primerno, spodobno, funkcionalno, dostojno in usklajeno. Sestavni del zunanosti je tudi snažnost oblačil in osebna higiena.

Pisana in nepisana pravila komunikacije v poslovnem odnosu dokazujejo strokovno zrelost in prinašajo osebno zadovoljstvo ter poslovni uspeh.

2 ZNAČILNOSTI POKLICA

Vodenje turistov je specifična dejavnost, povezana s strokovnim znanjem, poznavanjem tehnike vodenja in psihologije gosta (njegove osebnosti in njegovega obnašanja). Posamezne zvrsti vodenja, npr. vodenje izletov, strokovnih ekskurzij in turističnih potovanj ipd. se med seboj razlikujejo, posebej v naravi dela in kompleksnosti zahtev, ki jih mora posamezen vodnik pri delu upoštevati in izpolnjevati. Vsi, ki opravljajo delo turističnega vodnika morajo spoštovati pravila profesionalnega obnašanja, ne glede na položaj in izkušnje.

3 NALOGE TURISTIČNEGA VODNIKA

Naloge turističnega vodnika so predvsem vsebinske narave in obsegajo seznanjanje udeležencev izleta z znamenitostmi, kulturnimi, naravnimi in umetnostnimi spomeniki, ki jih turisti videvajo ob poti. Poleg tega jih mora seznaniti tudi z zakonskimi predpisi in družbenimi navadami. Vodnikova razlaga mora biti objektivna in ne sme vsebovati osebnih mnenj ali prepričanj.

Delo vodnika je del izdelka, ponujenega trgu kot turistični izdelek (vodenje, izlet, potovanje, letovanje...), pri katerem sodelujejo različne osebe. Med njimi so v prvi vrsti turisti, ki so program kupili, domači in tuji organizatorji potovanj, ki so program pripravili, prevozniki,

osebje namestitvenih objektov in turističnih obratov, državni organi ter vrsta drugih ustvarjalcev posameznega sklopa programa.

4 ODNOS DO TURISTOV in POTNIKOV

Turist je najpomembnejša oseba v turizmu, od katerega so odvisni tudi vsi ostali udeleženci, ki so predmet turistične ponudbe.

Vodnik mora pri turistih upoštevati njihovo osebnost in voljo, kadar le ta ni v nasprotju z načrtovanim programom. V skladu s tem lahko vodnik svojega gosta le zaprosi, mu predlaga, svetuje, ponudi. Ne more mu ukazati ali na drugačen način vsiljevati svoje volje, razen v primerih, ko je ogrožena izvedba načrtovanega programa oziroma varnost posameznega turista ali vse skupine. Motečo osebo je treba na diskreten način, vljudno opozoriti na moralne in materialne posledice njenih dejanj. V primeru neupoštevanja lahko vodnik resneje ukrepa v dogovoru z organizatorjem programa, v kolikor situacija to dopušča.

Vodnik mora vse turiste obravnavati spoštljivo in enakovredno. Obnašati se mora objektivno in v skladu z bontonom.

Turist ima vedno prednost: na prevoznem sredstvu, pri namestitvi, v gostinskih obratih, ... Vodnik ne sme izkoriščati svojega položaja za izsiljevanje prednosti.

Da bi vodnik lahko v celoti izpolnil svoje obveznosti do posameznika in skupine, se od turista pričakuje, da bo spoštoval osebnost vodnika, upošteval njegova navodila in priporočila ter zakone, predpise in navade kraja v katerem se zadržuje. Na poti se mora obnašati primerno ciljem, naravi in zahtevam potovanja.

5 ODNOS MED POSLOVNIMI PARTNERJI

Poslovni odnos, ki vključuje vse udeležence pri izvajanju turistične storitve, temelji na korektnih poslovnih odnosih in stikih. Zahteve, ki jih postavlja organizator potovanja morajo biti zakonsko usklajene s predpisi.

Vzajemno je treba spoštovati poslovne skrivnosti in informacije. Informacij pridobljenih pred in med izvedbo ne sme uporabiti v lastno korist.

Turistični vodnik se je dolžan ravnati tudi po navodilih organizatorja programa, v kolikor mu jih je ta predložil.

Na organizirano potovanje smejo samo prijavljene osebe. Brez predhodne vednosti organizatorja potovanja ne sme na pot nihče, tudi če se pri tem ne povečajo stroški potovanja. Dodatne osebe se smejo udeležiti potovanja z izrecnim dovoljenjem organizatorja in pod pogoji, ki so določeni za vsak primer posebej. Te osebe imajo enake pravice in dolžnosti kot ostali turisti. Vsakogar, ki se predstavi kot zamenjava v zadnjem trenutku, je treba preveriti pri organizatorju potovanja in ukrepati po navodilih.

Profesionalen odnos zahteva pravočasno posredovanje potrebnih informacij, doslednost pri izvajanju lastnih navodil, dosegljivost, konstruktivno in profesionalno sprejemanje pripomb glede programa. Turistični vodnik je organizatorja potovanja dolžan opozoriti, če so navodila nesprejemljiva. Za odklonitev določenega dela mora imeti tehtne razloge. V zvezi s sporno zadevo morata obe strani prevzeti popolno moralno in materialno odgovornost. V kolikor dogovor ni možen se turistični vodnik obrne na svojo stanovsko organizacijo (ZTVS).

Organizator potovanja ali naročnik storitve vodenja mora turističnemu vodniku povrniti stroške v zvezi z delom kot so: prevoz do točke vodenja oz. točke odhoda skupine, (službena pot pri s.p., d.o.o., ipd., oz. strošek prevoza na delo pri zaposlenih), povrnitev stroškov telefona, prehrane ali morebitnih drugih dejanskih stroškov (kot npr. plačilo vstopnin, lokalni prevozi v mestnem prometu, v primeru da vodnik ni upravičen do brezplačne usluge oz. le ta ni že vnaprej krita s strani naročnika. Organizator potovanja je dolžan v primeru nočnega transporta turističnemu vodniku zagotoviti ustrezno finančno nadomestilo, za prisotnost na poti brez ustreznega počitka v nočnem času. Do ustreznega finančnega nadomestila je vodnik upravičen tudi, če se v imenu organizatorja potovanja udeleži aktivnosti, povezanih s promocijo potovalnih aranžmajev ali informativnih sestankov pred odhodom na potovanje; če ni v medsebojnem poslovnem razmerju določeno drugače.

6 VARNOST PRI DELU

Organizator potovanja mora spoštovati osebnost turističnega vodnika in imeti do njega profesionalen odnos. Od njega ne sme zahtevati, da opravlja dela, ki so v nasprotju z moralo, njegovo varnostjo ali varnostjo turistov oz. potnikov, ter v nasprotju s pravili in zakoni Republike Slovenije. Organizator ali naročnik storitve turističnega vodenja ne sme vodnika ali spremljevalca

izpostavljeni še povečani nevarnosti od obstoječe (npr. zahtevati sedenje na priklopnem sedežu avtobusa med nočnimi vožnjami in nočnem času ali zahtevati kakršno koli drugo povečano izpostavljenost tveganju za varnost ali zdravje, večjo od dejanske. V to kategorijo spada tudi povečana izpostavljenost okužbam, strupenim ali drugim nevarnim dejavnikom iz okolja (npr. insekti, onesnaženost ...), epidemijam, podnebnim vplivom (visoka vročina, vlaga, mraz, ...), izogibanje kriznim in vojnim žariščem, ter drugim sorodnim nevarnostim).

7 ODNOS DO KOLEGOV

Odnos do kolegov (drugih vodij poti, spremljevalcev ali ostalih vodnikov) je eden zahtevnejših profesionalnih odnosov. S svojim načinom dela vodnik moralno odgovarja stroki.

Količina in vrsta dela, ki jo organizator potovanja dodeli posameznemu vodniku ali vodji poti, naj bo odraz profesionalnosti, etike, kakovosti in znanja.

V primeru, da je na isti poti več skupin, morajo vodje poti med seboj sodelovati in upoštevati odločitve vodje poti, ki ga za usklajevanje določi organizator potovanja. Če koordinator ni določen, se med seboj kolegialno dogovorijo in profesionalno obnašajo.

Vsak vodnik je individualna oseba, katere zasebnost je treba ceniti in spoštovati. Dogovorov, pravil in rokov se je potrebno držati. Vsa nesoglasja ali nestrinjanje ali drugačne poglede na situacijo morajo vodniki vedno rešiti na samem in ne v prisotnosti tretje osebe.

Za povezovanje med vodniki skrbi stanovsko Združenje turističnih vodnikov Slovenije (ZTVS). Združenje ima določena pravila, ki vključujejo: komunikacijo na ZTVS spletni listi, obnašanje na strokovnih ekskurzijah, izobraževanjih, ipd. Pomembno vlogo ima profesionalni odnos, ki ne dopušča netaktnega, nespodobnega in neprofesionalnega obnašanja, a hkrati vsakemu posamezniku omogoča izboljšanje vodniškega potenciala. V smislu dobrih poslovnih in profesionalnih odnosov, etike in morale so se člani dolžni držati pravil KODEKSA in TEMELJNEGA AKTA (statut ZTVS), v nasprotnem primeru se jih lahko izključi iz Združenja.

Odnos do kolegov je širši in splošen, zato je priporočljivo, da se KODEKSA držijo vsi turistični vodniki, saj vsa uspešna prizadevanja Združenja (za boljši ekonomski, socialni in ugoden zakonsko določen položaj naše dejavnosti in poklica) posledično pozitivno vplivajo na vse turistične vodnike v vsej državi, ne glede na članstvo v ZTVS. Iz tega razloga se pričakuje enak odnos med vsemi deležniki podobnih stanovskih organizacij po vsej Sloveniji.

8 ODNOS DO SAMEGA SEBE

Z odnosom do sebe kaže vodnik svoj odnos do turistov in svojega dela. Da bi svoje delo opravil čim boljše mora posebno pozornost posvetiti svojemu zdravju, zunanji podobi (oblačenju, osebni higieni), točnosti, samoobvladovanju in svojemu poklicnemu razvoju.

Vodnik mora samokritično ocenjevati svoje delo in svoje sposobnosti. Ves čas naj si prizadeva, da se poklicno razvija, širi svoje znanje in delovne izkušnje.

Vodnik mora skrbeti za svoje zdravje in fizično kondicijo, s posebno pozornostjo na preventivi.

Pri svojem delu naj bo spočit, svež, čist in urejen. Nezaželena je vsakršna nezmernost v videzu in obnašanju. Določena svoboda je dovoljena pri izbiri garderobe, odstopanja v strogo ali ohlapno smer niso zaželena. Svoboda pri oblačenju se konča tam, kjer je pri delu predpisana uniforma.

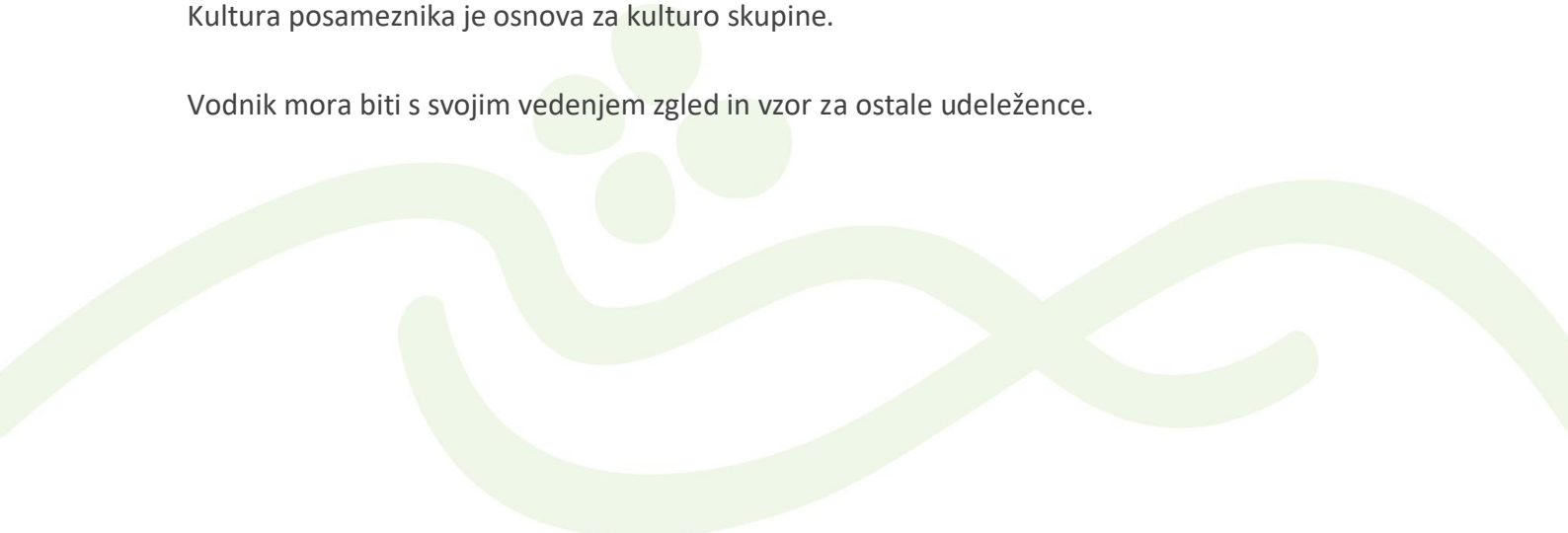
Za vodnika je zaželeno samoobvladovanje, skromnost in samokritičnost. Prepovedano je, da bi napetosti in strese, ki jih prinaša poklic, reševal z alkoholom in podobnimi sredstvi.

Upoštevanje etičnih pravil pri delu vodnika je najkrajša, čeprav ne najlažja pot do uspeha.

Etika in morala posameznega turističnega vodnika opredeljuje odnos do samega sebe, do vseh vpetih v proces vodenja, do poklica, do ZTVS (kot krovne organizacije TV), zato turistični vodnik upošteva splošne družbene vrednote, humanost, poštenje, točnost, pravila in namen lepega vedenja, deluje tudi za skupne cilje ZTVS, varuje interne informacije tako organizatorja programa in vseh sodelujočih kot ZTVS, kakor skupin, ki jih vodi.

Kultura posameznika je osnova za kulturo skupine.

Vodnik mora biti s svojim vedenjem zgled in vzor za ostale udeležence.



VIRI

- Kodeks turističnih vodnikov Slovenije. (2018). Združenje turističnih vodnikov Slovenije. Pridobljeno 16. 1. 2020 iz <https://www.slovenija-vodniki.si/kodeks>
- Odlok o lokalni turistični vodniški službi v občini Zreče. (2019). Inštitut za lokalno samoupravo, javne službe in javno-zasebno partnerstvo Maribor. Pridobljeno 16. 1. 2020 iz <http://www.lex-localis.info/UradnoGlasiloObcin/VsebinaDokumenta.aspx?SectionID=9e1e7a29-5ff0-4b67-954e-6db161764ea1>

