



---

# TURISTIČKO VOĐENJE

---

Godina: III  
Semestar: letnji  
Časova nedeljno:  
2+1/3+3  
ESPБ: 5 M1  
ESPБ: 7 M3



Beograd, 2022.

**Profesor:**  
**dr Marija Najdić**



## 15. Monitoring standarda turističkog vođenja

# Nužnost monitoringa



- Većina vođiča su samozaposleni pojedinci, tj. *freelance*.
- Mnogi direktno ugovaraju usluge sa potrošačima (npr. Internet).
- Priroda uslužnog kontakta bez nadzora.

# Nužnost monitoringa

- Rizik od pružanja nekvalitetne i ilegalne usluge.
- Višestruka uloga vodiča i mogućnost konflikta između pojedinih „poduloga“.
- Važnost „lokalnih“ vodiča za destinaciju i njen imidž.



---

# Potrebno je...

- Definirati minimalne standarde u turističkom vođenju.
  - Nagrađivati pojedince čiji se rad ističe naročitim kvalitetom.
  - Podizati nivo svesti među vodičima o ulogama i standardima koji se od njih očekuju.
  - Povećati kredibilitet turističkog vođenja među svim interesnim grupama u destinaciji.
-

# Dostupni mehanizmi



- Etički kodeks
- Strukovna asocijacija
- Nagrada/priznanje
- Edukacija i obuka
- Sertifikacija
- Licenciranje
- Inspekcija

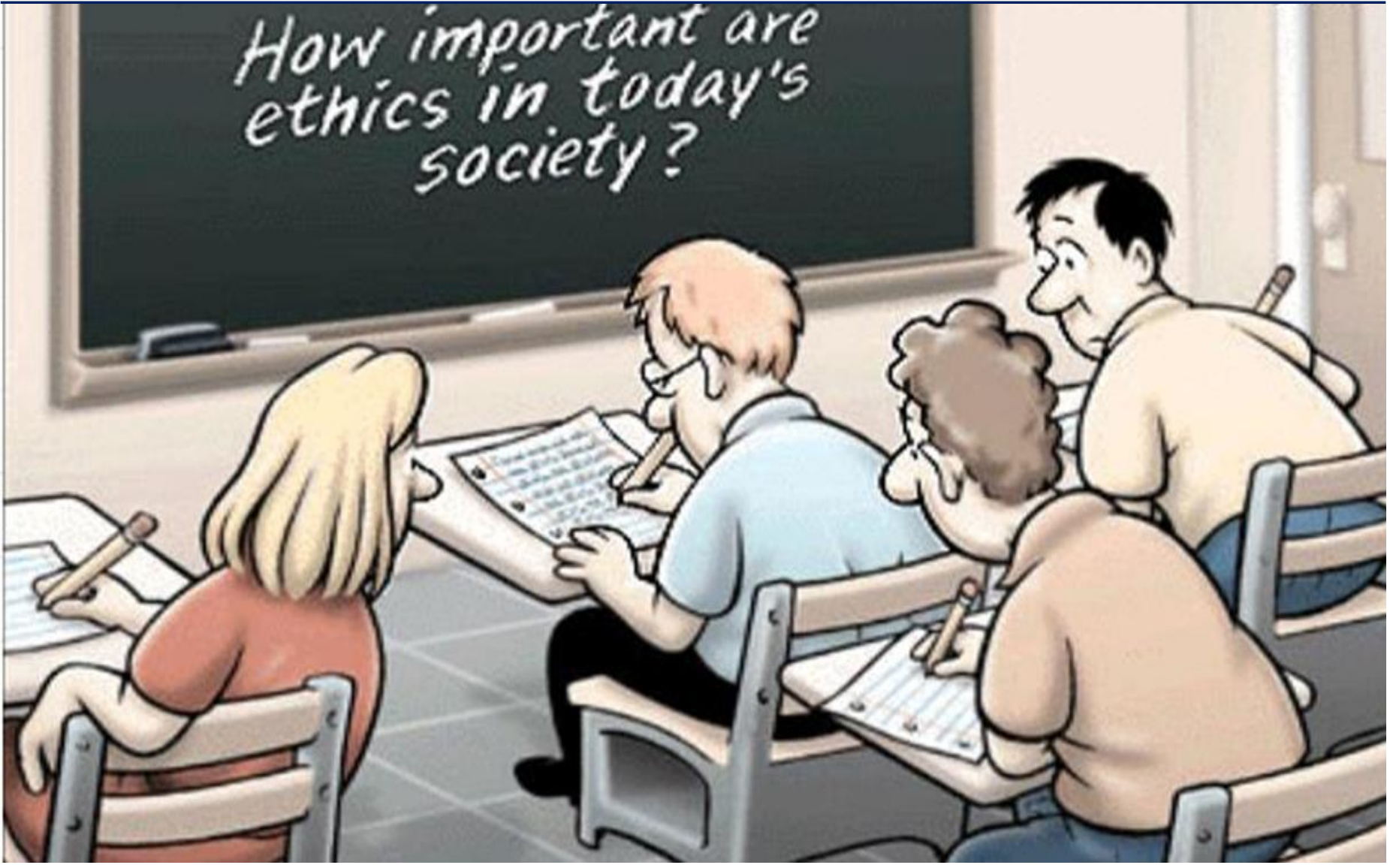
# Etički kodeks

- Etička načela u poslovanju – između težnje za ostvarivanjem dobiti i „čiste“ etike.
- **Korektno izvršavanje preuzetih ciljeva i odgovornosti.**
- Naziva se i „**Kodeks ponašanja**“.





How important are ethics in today's society?





---

# Etički kodeks

- Zasniva se na zakonu, moralu, poslovnim običajima i uzansama - čine ga načela, a ne striktna pravila.
  - Manjkavost: masovno sprovođenje u praksi je teško.
  - **Kodeksi nacionalnih udruženja turističkih vodiča.**
-

# Strukovne asocijacije

- Najvažnija uloga: objedinjavanje vodiča kao pojedinačnih pružalaca usluga.

## Osnovni zadaci i ciljevi:

- Organizovanje baze podataka o vodičima.
- Promocija etičkih normi u radu članova.



---

# Strukovne asocijacije - ciljevi

- Podsticanje stručnog usavršavanja (seminari, predavanja, prezentacije, obilasci).
  - Saradnja sa interesnim grupama u destinaciji.
  - Uticaj na zakonske propise i kontrolu njihove primene u praksi.
  - Plasman vodičkih usluga i realizacija naplate.
-

---

# Međunarodni dan turističkih vodiča (ITGD)

Od 1990, na inicijativu Međunarodne federacije nacionalnih udruženja turističkih vodiča, u mnogim zemljama se obeležava Međunarodni dan turističkih vodiča, 21. februar.



---

# Međunarodni dan turističkih vodiča (ITGD)

- Vodiči koriste ovu priliku da kroz poseban program razgledanja i izleta, koji je za učesnike besplatan, pokažu široj javnosti znanje, stručnost i veštine kojima raspolažu.
- Efikasan način promovisanja profesije i povod da se nadležnim državnim organima, institucijama i turističkoj privredi ukaže na probleme vodičke službe.



# Udruženje turističkih vodiča Srbije

- (UTVS) pridružilo se ovoj međunarodnoj akciji 2002. godine, programom u Beogradu, a posle dve godine i u Nišu.



# **NACIONALNA ASOCIJACIJA TURISTIČKIH VODIČA SRBIJE**

## ***Serbian National Tourist Guide Association***

- Asocijacija je formirana na osnivačkoj sednici održanoj dana 01.08.2010. godine
- (NATVS) je u novembru 2011. godine postala jedini punopravni član Evropske federacije turističkih vodiča (FEG).





---

# EVROPSKO UDRUŽENJE TURISTIČKIH VODIČA – *European Federation of Tourist Guide Associations (FEG)*

- Evropsko udruženje turističkih vodiča (FEG) je osnovano 1986. godine u Parizu kako bi ojačalo veze između profesionalnih turističkih vodiča širom Evrope.
- Danas je FEG udruženje profesionalnih turističkih vodiča, sa sedištem u Briselu i član je ETAG-a (*European Tourism Action Group*) i Svetske turističke organizacije (*WTO*).



# Nagrade i priznanja pojedincima

---

- Sredstvo marketinga kojim se u široj javnosti afirmišu pojedinci za doprinos svojoj struci.
  - Služi kao podsticaj ostalima koji se bave istim poslom.
  - Kriterijumi za vodiča: profesionalno iskustvo, standard prezentacije (interpretacije), odnos prema gostima i rad sa turistima sa posebnim potrebama.
  - Nagrade dodeljuju nacionalne ili regionalne turističke organizacije, kao i razne nevladine institucije.
-

# „Turistički cvet“

- Godišnju nagradu za **doprinos razvoju receptivnog turizma** u Srbiji dodeljuje Turistička organizacija Srbije (TOS), u kategorij Najbolji turistički vodič.



Poseban aspekt rada turističke inspekcije se sastoji u obezbeđivanju i sprovođenju svih sigurnosnih i bezbednosnih mera na prvom mestu turista, ali i ostalih učesnika u turizmu.

---

# Stalne aktivnosti

---

## Sektora turističke inspekcije:

- Utvrđivanje i kontrola ispunjenosti propisanih minimalnih tehničkih uslova za obavljanje delatnosti na zahtev svih strana u turizmu,
  - Nadzor nad radom restorana i kategorisanih smeštajnih objekata,
  - Pojačan nadzor nad obavljanjem turističke delatnosti u periodu uoči i u toku letnje i zimske turističke sezone,
  - Organizovanje i uzimanje učešća u organizovanim zajedničkim akcijama sa MUP-om, Poreskom upravom i drugim inspeksijskim organima,
  - Uzimanje aktivnog učešća u radu na izradi propisa u kojima se uređuje oblast ugostiteljstva i turizma, u saradnji sa Sektorom za turizam, kao i priprema i davanje mišljenja o primeni propisa iz nadležnosti turističke inspekcije.
-

# Stalne aktivnosti

---

## Sektora turističke inspekcije:

- Saradnja sa Ministarstvom prosvete, nauke i tehnološkog razvoja i Sektorom za turizam radi usklađivanja u oblasti đачkog i omladinskog turizma, kao i uzimanje aktivnog učešća u radu na izradi propisa kojima se uređuje organizovanje đачkog i omladinskog turizma,
  - Saradnja sa organima lokalne samouprave, kao i sa privrednim komorama i udruženjima iz oblasti turizma i ugostiteljstva radi unapređenja stanja u ovim oblastima,
  - Informisanje javnosti putem medija o aktivnostima inspekcije radi upoznavanja davalaca i korisnika usluga.
-

# Izvod iz Zakona o turizmu 2019 (član 132.)

---



- Novčanom kaznom u iznosu od 10.000 dinara kazniće se za prekršaj fizičko lice ako:

- 1) kao turistički vodič i turistički pratilac pri pružanju usluga nema kod sebe odgovarajuću i važeću legitimaciju i ne nosi je na propisan način (član 91. stav 5);
  - 2) kao lokalni turistički vodič pri pružanju usluga nema kod sebe odgovarajuću i važeću legitimaciju, kao i oznaku i ne nosi ih na propisan način (član 101. stav 3);
-



# Izvod iz Zakona o turizmu 2019 (član 132.)

---

- 3) kao predstavnik na turističkoj destinaciji ne zna srpski jezik (član 102. stav 1. tačka 2);
- 4) postupi suprotno odredbama člana 102. stav 2. ovog zakona.

