



TURISTIČKO VOĐENJE

Godina: III

Semestar: letnji

Časova nedeljno:

2+1/3+3

ESPБ: 5 M1

ESPБ: 7 M3



Beograd, 2022.

Profesor:

dr Marija Najdić



7. Komunikacija u turističkom vođenju



Komunikacija

- Proces u kome pojedinac (grupa) kreira poruku i upućuje je putem nekog kanala do primaoca – drugog pojedinca (grupe).
 - Uticaj životnog iskustva, odlika ličnosti, znanja, osećanja i zdravstvenog stanja pošiljaoca i primaoca.
-

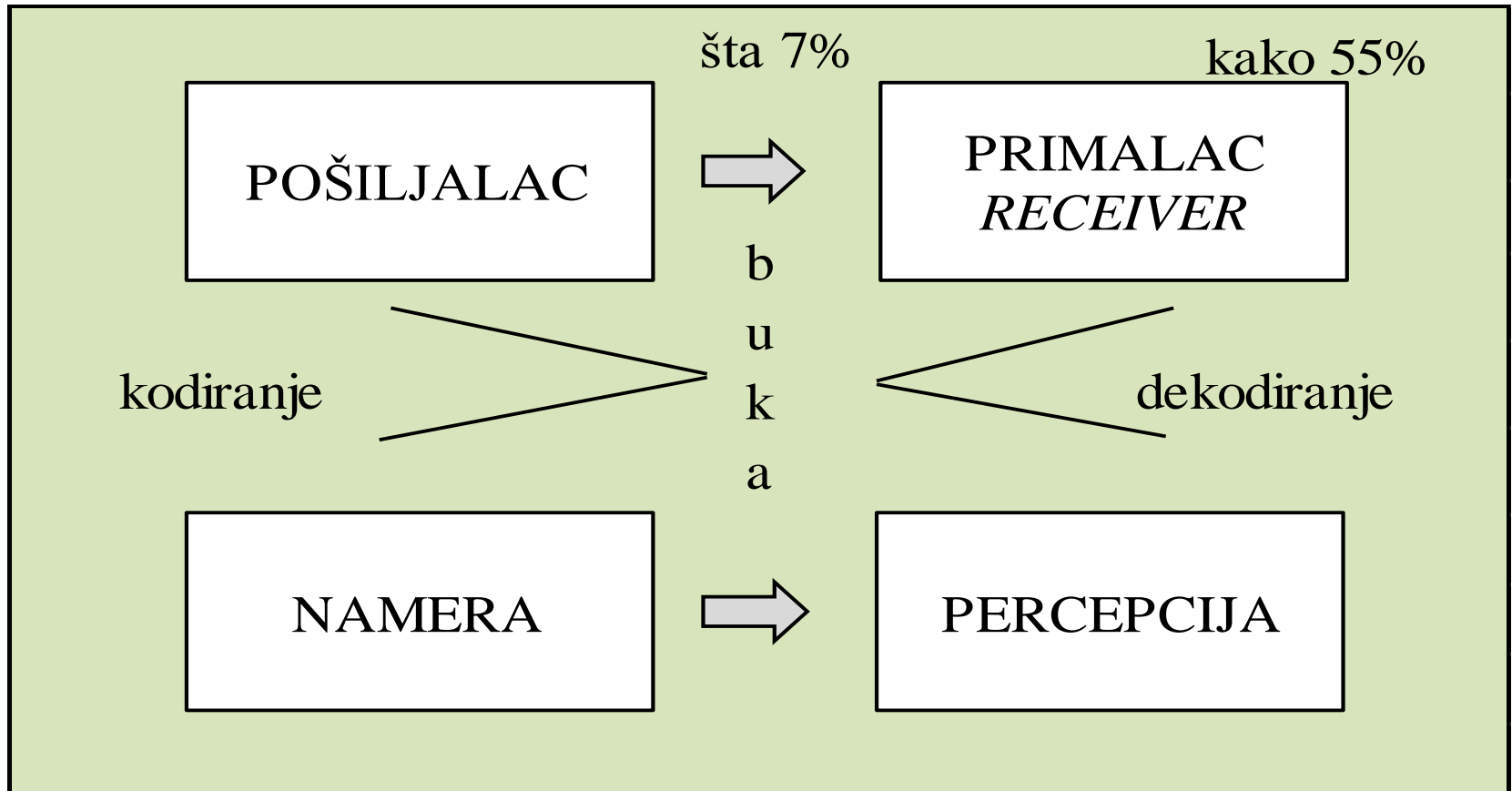


Komunikacija

- Slanje poruke teče obrnuto od procesa primanja i u oba slučaja postoje tri faze:
 1. Psihološka (stvaranje „slike“ ili pojma)
 2. Fiziološka (nadražaj nervnog sistema)
 3. Fizička (pokretanje govornog organa i glas)



Proces komunikacije



Značaj komunikacije u turističkom vođenju

- Posao vodiča zahteva odlično znanje stranog jezika i sve **četiri osnovne veštine** su podjednako važne:

1. Razumevanje govora
2. Govorni jezik
3. Sposobnost čitanja
4. Pisanje.





Prekid u komunikaciji

- **Vodič** kao davalac poruke (nije raspoložen, nema dovoljno znanja, slabo poznaje jezik i sl.).
 - **Poruka** (predmet i sadržaj ture nisu prilagođeni životnom dobu i interesovanju učesnika).
 - **Kanal** komunikacije (neispravan ili loš mikrofon, eksterno ometanje).
 - **Turisti** kao primaoci poruke (umorni, toplo im je ili hladno, lako gube koncentraciju, nemirna deca, žure se u šoping, gladni su i sl.).
-

Komunikaciona kompetentnost turističkog vodiča

- Odnosi se i na verbalnu i na neverbalnu komunikaciju.
- Na kompetentnost utiče i **kontekst situacije.**



Percepcije turista o kompetentnosti vodiča



- Uticaj sopstvenih iskustava
- Uticaj očekivanja
- Uticaj obrazovanosti
- Uticaj kulture ...

* primer istraživanja francuskih, nemačkih i američkih turista, str.125.

Percepcije turista o kompetentnosti vođača

- Amerikancima su važni svi elementi komunikacione kompetentnosti, a naročito pojedini oblici „mikro ponašanja“ u razgovoru (kontakt očima, dodir). Najvišu ocenu daju za neverbalne veštine vođača (osmeh, klimanje glavom i sl.).
 - Francuski i nemački turisti imaju slične percepcije (manje su fokusirani na „mikro“ elemente u komunikaciji).
-

Dimenzije neverbalne i verbalne komunikacije

Neverbalna

1. Pristupačnost

- Osmeh
- Smeh
- Prijatna facijalna ekspresija

2. Ravnoteža

- Prijatan izgled
- Prigodna udaljenost
- Odgovarajući stav tela

3. Pažljivost

- Održavanje kontakta očima
- Iskazivanje bliske pažnje
- Upotreba gestova
- Klimanje glavom
- Naginjanje prema sagovorniku
- Slušanje

4. Fizički dodir

- Rukovanje
- Doticanje druge osobe
- Glasan, ali ne i preglasan govor

Verbalna

1. Prilagođenost jezika

- Korektna upotreba gramatike
- Jasno iskazivanje ideja
- Brižljiv izbor reči
- Razgovetan govor
- Izbegavanje žargona

2. Interpersonalna uključenost

- Pozivanje drugih da nešto urade
- Raspitivanje o drugoj osobi
- Davanje komplimenta
- Pružanje informacija o sebi

3. Samopouzdanost

- Upotreba upečatljivih reči
- Slaganje (saglasnost)
- Previše govora

Neki aspekti verbalne komunikacije

Upotreba gramatike

- U upotrebi jezika gramatika je kao bonton u ponašanju.
- Gramatika je važna, ali nije presudna.
- Vodič mora da se trudi da govori što pravilnije.



Neki aspekti verbalne komunikacije

Izgovor

- Vodi se računa o pravilnom izgovoru reči, suglasnika, samoglasnika i dvoglasnika (diftonga).
- Problem sličnog izgovora (engl. *food*, *foot*).
- Problem akcenta reči (gr. *póte*, *poté*).



Neki aspekti verbalne komunikacije

Glas (upotreba i zaštita)

- „Osnovno sredstvo“ za vođiča
- Upotreba glasa na otvorenom prostoru
- Profesionalni rizici u vezi sa glasom
- Mere predostrožnosti



Neki aspekti verbalne komunikacije

Veština slušanja

- Sastavni deo komunikacije
- Osim sposobnosti da se čuju reči, uključuje **razumevanje poruke, situacije i ličnosti sagovornika**
- Slušanjem se demonstrira zainteresovanost, doprinosi se poverenju i kod sagovornika stvara osećanje važnosti.



“Najvažnije u komunikaciji jeste da čujete neizgovoreno.”

Peter Drucker



Govor tela (*Body language*)



Neki aspekti neverbalne komunikacije

Paralingvistika (parajezik):

- neverbalni aspekti govora (tempo, jačina glasa, tonalitet, naglašavanje i sl.).

Od 93% uticaja neverbalnog dela poruke:

- 5% udeo govora tela,
- 38% paralingvistike.



Neki aspekti neverbalne komunikacije

Govor tela (*Body language*)

- „Jezik“ koji svako govori, čak i kada ga ne razume dobro.
 - Držanje (stav), pokreti, gestovi, facijalna ekspresija.
 - Smatra se da obrazovaniji ljudi manje gestikuliraju u govoru.
 - Pokreti tela i gestikulacija su sredstvo tzv. „**kinestetičke komunikacije**“.
-

Neki aspekti neverbalne komunikacije

Profesionalna gestikulacija:

- **Regulativna** - kretnje u funkciji govora, slušanja i pokazivanja namere
 - **Interpretativna** - pokreti koji idu uz govor i tumačenje, dodatno objašnjavaju ili naglašavaju izgovoreno: malo, veliko, ravno i sl.
 - **Pokazna** - ukazivanje na pravac, mesto, objekat, arhitektonski detalj („Vodički gest“ – ne kažiprstom već celom šakom)
 - **Direktivna** - izaziva željenu reakciju kod publike (npr. „Neka podigne ruku ko želi da...“)
-

Neki aspekti neverbalne komunikacije

Pomagala ili rekviziti

- **Instrumentalni:** Mikrofon, PA (*public address*) sistemi, Pokazivač (Pointer), Orijentir (zastavica, kišobran), Baterijska lampa, Dvogled, Lupa.
- **Interpretativni:** Fotografija, Skica, Plan, Suvenir, Uzorak, Replika umetnickog dela, Maketa i dr.

