



TURISTIČKO VOĐENJE

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



Beograd

Profesor:
dr Marija Najdić



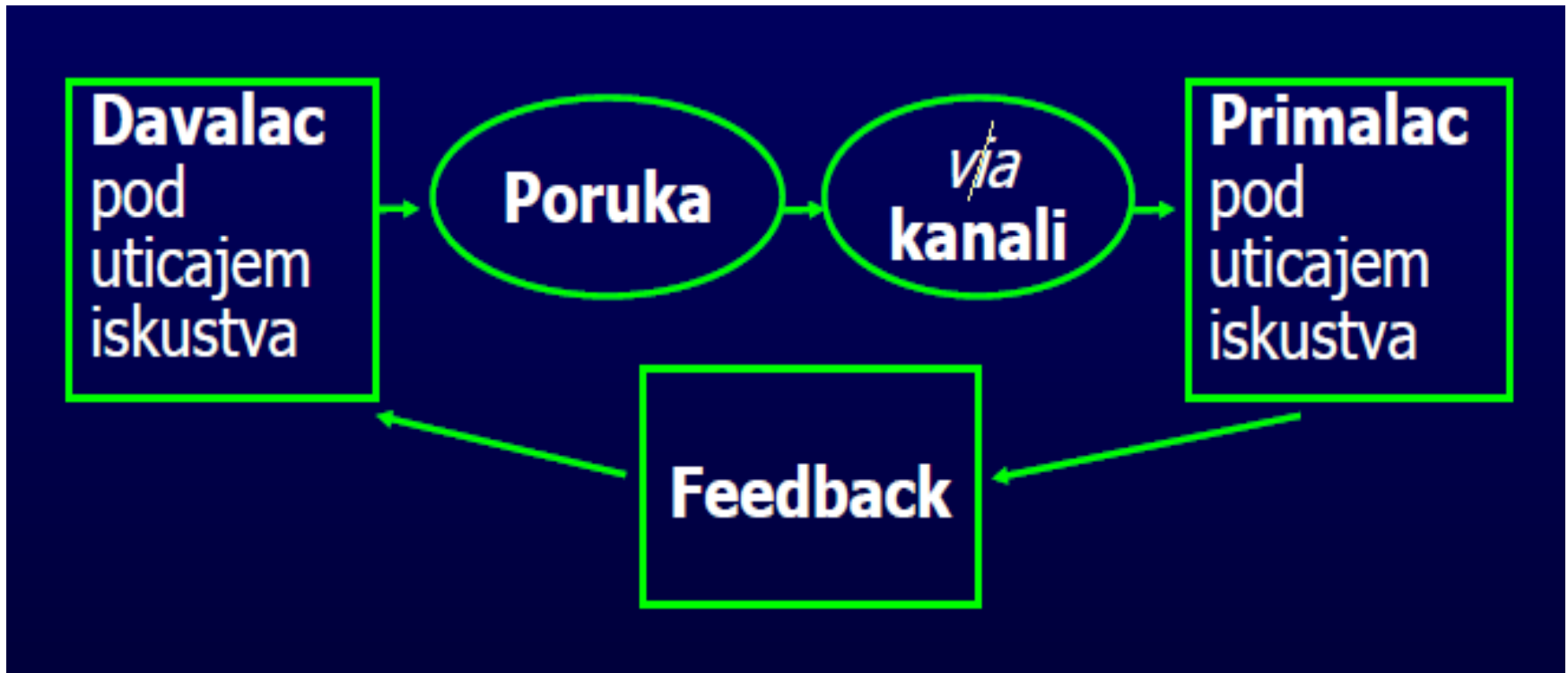
7. Komunikacija u turističkom vođenju



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.
-

Model 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 obrazovanja
- Uticaj kulture ...

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

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 neverbalne komunikacije

- Širom sveta registrovano skoro milion neverbalnih signala.
 - Postoje **razlike među kulturama** i u normama ponašanja.
 - Tumačenje neverbalnih signala je moguće samo u „kompletu“, ne treba izolovati pojedinačne gestove.
-

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



Neverbalna komunikacija

Dve vrste neverbalne komunikacije:

- Kinezija – pokreti tela i lica
- Parajezik – ton, visina i jačina glasa, brzina i način govora



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 umetničkog dela, Maketa i dr.



Upravljanje komunikacijom



Case Study