



---

# TURISTIČKO VOĐENJE

---

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



Beograd, 2021.

**Profesor:**  
**dr Marija Najdić**



## 6. Metodika turističkog vođenja



# Veštine za izvođenje vođene ture (1)

- Metodika podrazumeva da izvršilac ima potrebne veštine i da ih adekvatno koristi u cilju optimalnih efekata ture za učesnike, organizatora, samog vodiča i drugih interesnih grupa u destinaciji.
  - Tehničke (procedure i standardi) i netehničke veštine (odnos sa ljudima, veština prilagođavanja i sl.)
  - U praksi vodiči koriste **tehničke, interpersonalne i komunikacione veštine.**
-

---

# Veštine za izvođenje vođene ture (2)

*Weiler i Ham (2001):*

- Veština prezentacije, komunikacije, interpretacije.
  - Briga o potrošaču i saradnja sa kolegama.
  - Svest o kulturnim razlikama i interkulturalna komunikacija.
  - Sposobnost poštovanja procedura u vezi sa bezbednošću i zdravljem.
  - Obučenost za prvu pomoć.
  - Upravljanje grupom i liderske veštine.
  - Poznavanje lokalnih atrakcija i turističkog privređivanja.
  - Sposobnost istraživanja i inoviranja sadržaja ture.
-

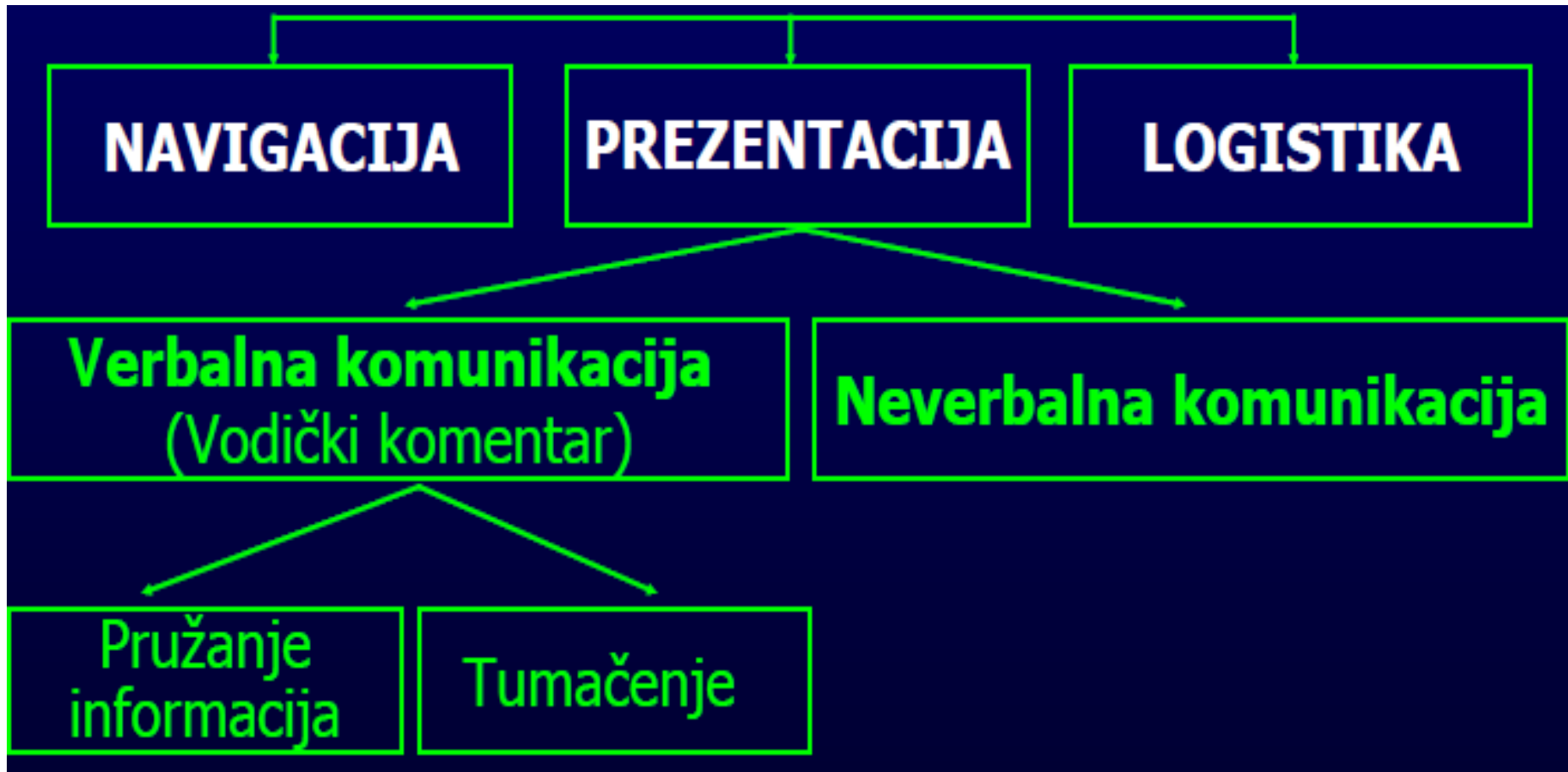
---

# Veštine za izvođenje vođene ture (3)

*Pastorelli (2003):*

- Komuniciranje – slušanje, pregovaranje, rešavanje konflikata i interpretacija.
  - Liderstvo i menadžment grupe.
  - Kreativno i strateško mišljenje.
  - Istraživanje, planiranje, oblikovanje, implementacija i evaluacija.
  - Upravljanje rizicima (vanredne situacije), prva pomoć i primena procedura.
  - Navigacija.
  - Improvizacija i fleksibilnost.
-

# Komponente vodičkog zadatka



---

# Esencijalni kriterijumi

- Tura bezbedna za učesnike.
  - Učesnici se tretiraju sa poštovanjem.
  - Vodič vlada potrebnim veštinama i znanjem.
  - Pružene informacije su uputne, pravovremene i tačne.
  - Osim saznanja, tura donosi zabavu, uživanje, razonodu (izuzeci: memorijali, sveta mesta ili muzeji holokausta).
  - Vodič poštuje etičke norme.
  - Učesnici dobijaju sve što im je obećano programom.
-

# Struktura ture i aktivnosti vodiča

Faza	Vreme	Aktivnosti
Plani- ranje	Pre početka ture	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza ture (itinerer, program, fakultativni sadržaji)</li> <li>• Postavljanje ciljeva</li> <li>• Istraživanje</li> <li>• Izrada plana (koncept prezentacije, izbor tema u komentaru, definisanje glavnih poruka ture)</li> <li>• Logistička priprema (oznaka za autobus, provera vremenske prognoze i drugih mogućih eksternih uticaja na turu, plan za nepredviđene situacije)</li> <li>• Kontakt sa organizatorom putovanja radi dobijanja što više detalja o grupi koja se vodi, kao i o dobavljačima ugovorenih usluga.</li> <li>• Preuzimanje putne dokumentacije</li> </ul>



Vođenje	<b>Početna faza</b>	Počinje u trenutku kada vođač krene na mesto susreta sa grupom i sastoji se iz sledećih segmenata:
	<i>Predkontakt</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Period ‘uigravanja i razgibavanja’ (glas i telo), proveru opreme (autobus, mikrofon, klima)</li> </ul>
	<i>Nastup i pozdrav</i> <i>Dobrodošlica</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Meet-and-greet</i>, grupa spremna. Zvaničan početak; vođač predstavlja program i daje relevantna praktična obaveštenja (logističke aspekte ture)</li> </ul>
	<b>Srednja faza</b>	Van mesta polaska i ima tri segmenta: uvod, glavni deo i zaključak.
	<i>Uvod</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vođač počinje komentar ukazujući putnicima na odlike i značaj ture</li> </ul>
	<i>Glavni deo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nastavak prezentacije u skladu sa programom i postavljenom temom ili temama ture</li> </ul>
	<i>Zaključak</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prezentacija se privodi kraju, vođač rezimira ključne momente iz ostvarenog programa</li> </ul>
	<b>Završna faza</b>	Na mestu završetka ture. Vođač se zahvaljuje učesnicima, podseća ih i na druge programe istog organizatora, pozdravlja ih i pomaže kod napuštanja mesta (informacija o javnom saobraćaju i sl.).
	<i>Opraštanje</i>	

Ocena	Po završetku ture	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vreme posvećeno analizi ostvarenog zadatka – dobre strane, nedostaci, primedbe i sugestije učesnika, mogućnosti poboljšanja.</li><li>• Vodič usmeno ili pismeno izveštava organizatora o svim relevantnim aspektima ture, predaje dokumentaciju i podnosi obračun troškova.</li></ul>
-------	-------------------	---

---

# Pešačka tura (1)

- *Guided walk, Walking tour*
- Najčešće mikrotura u urbanom turizmu.
- Doživljaj grada iz fizičke blizine i mogućnost za više osećaja i utisaka (miris, zvuk i sl.).



## Pešačka tura (2)

- Razgledanje:
- Istorijskog jezgra grada.
- Pešačke zone.
- Lokaliteta (arheološki, istorijski, memorijalni, prirodni).
- Unutrašnjost objekta (muzej, crkva, fabrika i sl.).







## Pešačka tura (3)

- Kontakt „licem u lice“.
  - Turisti istovremeno gledaju i slušaju.
  - Veština navigacije i pozicioniranja grupe.
- 
- \* Problem održanja grupe na okupu.
  - \* Uticaj eksternih faktora.
  - \* Okruženje kao „dekor“: pozitivan i negativan uticaj.
  - \* Mogućnost neočekivanih susreta i interakcija.



# Vodič i grupa na terenu

- Učesnici male grupe i vodič (u desnom uglu) sede tako da je većina okrenuta leđima prema spomeniku koji je tema (Partenon).
- Umesto da je pogled grupe usmerio prema objektu o kojem govori, vodič je stavio sebe u prvi plan.

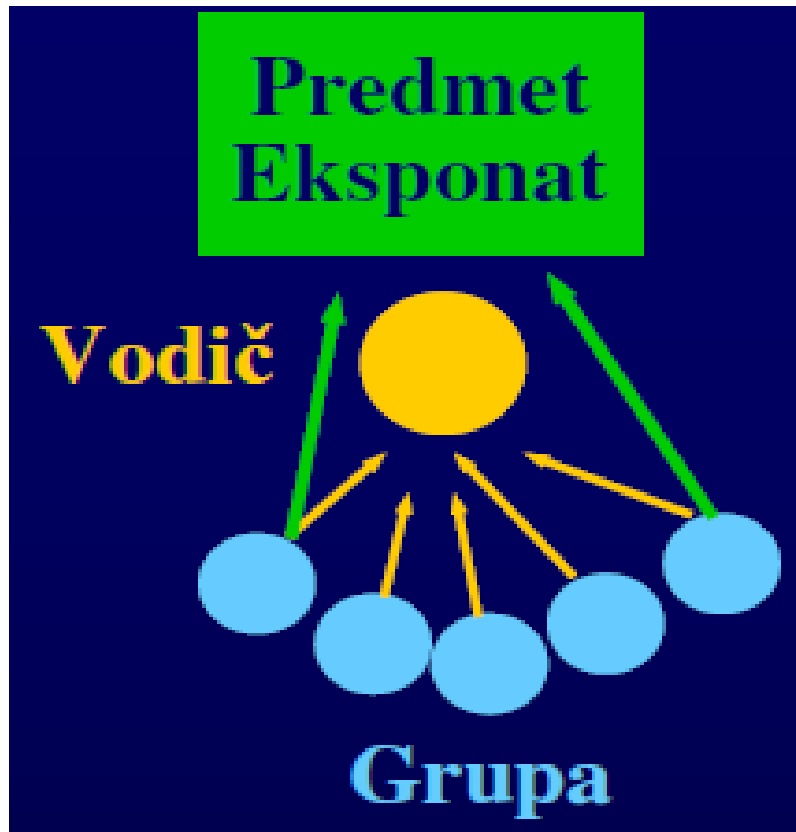


# Vodič i grupa na terenu

- U drugom slučaju, učesnici grupe napravili su polukrug oko vodiča (sa podignutom rukom).
- Na taj način, grupa u isto vreme sluša izlaganje i gleda u objekat koji im se pokazuje.



# Vodič i grupa u objektu - muzeju (1)



- U prvom slučaju, vodič stoji tačno ispred eksponata, pa pojedinim članovima grupe zaklanja pogled na to što im objašnjava.
- Oni, zapravo, gledaju u vodiča a ne u eksponat.



## Vodič i grupa u objektu - muzeju (2)



- U drugom slučaju, vodič stoji malo sa strane, čime je obezbedio da svi članovi grupe imaju vizuelni kontakt i sa njim i sa eksponatom o kojem im govori.

---

# Autobuska tura

- Nema kontakta „licem u lice“
- Distanciranost u odnosu na spoljnu sredinu
- Ambijent autobusa upućuje saputnike na interakciju, prolaz između sedišta više psihološka nego stvarna barijera za komunikaciju

Dve vrste interakcija:

- Između svih učesnika (turisti, vodič, vozač)
  - Incidentni kontakti (turisti međusobno ili turisti i vodič ili vodič i vozač i sl.)
-

# Vodič u autobusu

- Vodič stoji okrenut putnicima samo kada autobus nije u pokretu:
- kada pozdravlja grupu - početak ture,
- kada se od nje oprašta ili za vreme pauze.



# Tura sa vodičem-vozačem (1)

- *Driver-guide*, obično privatna tura
- Najveća teškoća – distribucija pažnje (na vožnju i saopštavanje, tj. razgovor)
- Prednost – odnos sa učesnicima je neposredniji.



## Tura sa vodičem-vozačem (2)

- Neophodna fleksibilnost vodiča prema preferencijama i promenama u raspoloženju učesnika, na primer:
  - ✓ Redukcija programa
  - ✓ Pauza duža od predviđene
  - ✓ Skraćena šetnja pešice i sl.



**Driver-Guide** France  
Private Guided Tours - Paris

# Vodič u automobilu

- Vodič u automobilu sedi pored vozača, čak i ako je pozadi samo jedan putnik.
- Ovo je, kod vođenja zvaničnih gostiju i delegacija, njegovo mesto po protokolu.

