



TURISTIČKO VOĐENJE

Godina: III

Semestar: letnji

Časova nedeljno:

2+1/3+3

ESPБ: 5 M1

ESPБ: 7 M3



Beograd, 2022.

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.**

Weiler i Ham (2001):

Veštine za izvođenje vođene ture (2)

- 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.
-

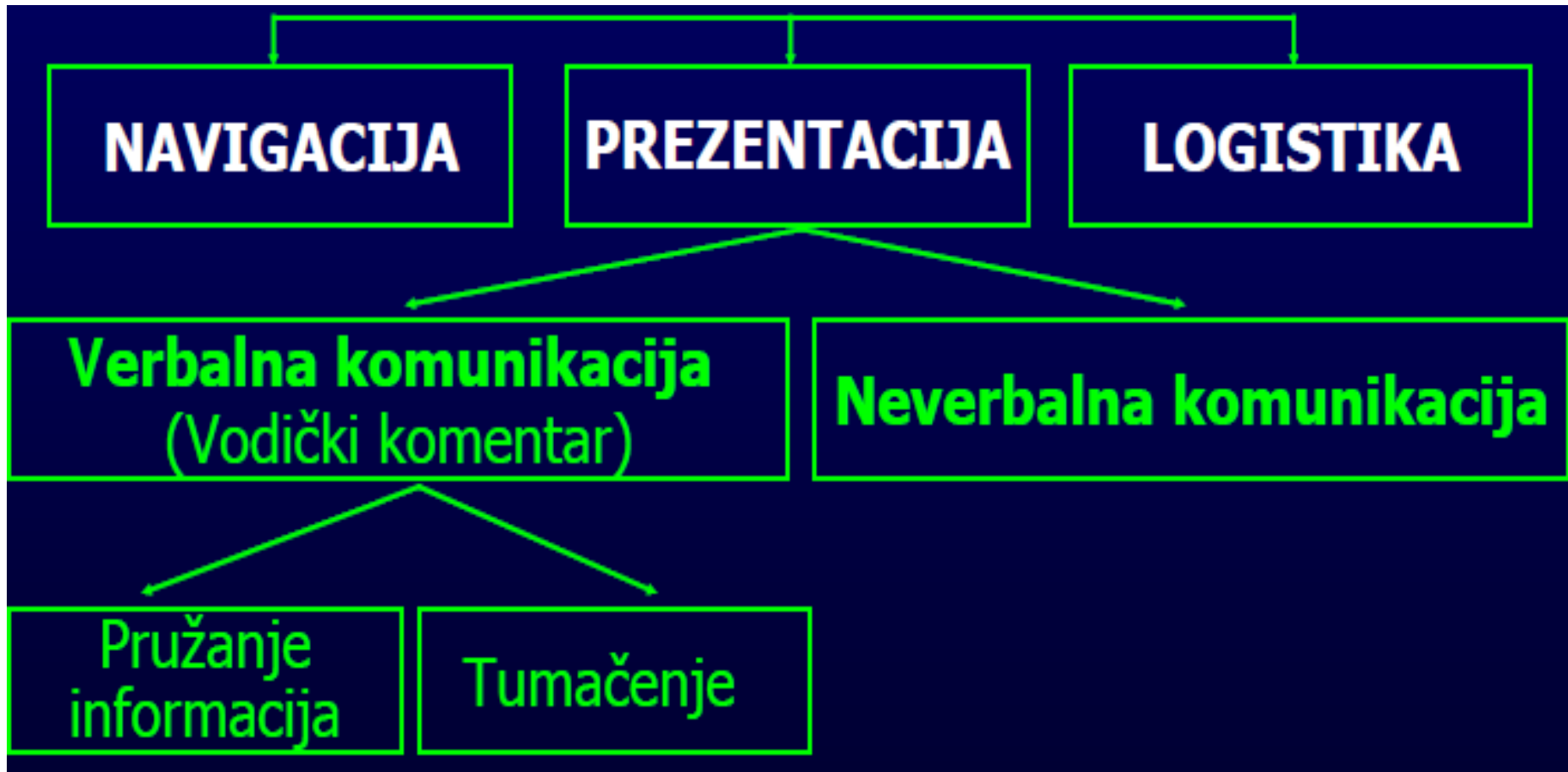
Pastorelli (2003):

Veštine za izvođenje vođene ture (3)

- 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">• Analiza ture (itinerer, program, fakultativni sadržaji)• Postavljanje ciljeva• Istraživanje• Izrada plana (koncept prezentacije, izbor tema u komentaru, definisanje glavnih poruka ture)• Logistička priprema (oznaka za autobus, provera vremenske prognoze i drugih mogućih eksternih uticaja na turu, plan za nepredviđene situacije)• Kontakt sa organizatorom putovanja radi dobijanja što više detalja o grupi koja se vodi, kao i o dobavljačima ugovorenih usluga.• Preuzimanje putne dokumentacije

Vođenje	Početna faza	Počinje u trenutku kada vodič krene na mesto susreta sa grupom i sastoji se iz sledećih segmenata:
	<i>Predkontakt</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Period ‘uigravanja i razgibavanja’ (glas i telo), proveru opreme (autobus, mikrofoni, klima)
	<i>Nastup i pozdrav</i> <i>Dobrodošlica</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Meet-and-greet</i>, grupa spremna. Zvaničan početak; vodič predstavlja program i daje relevantna praktična obaveštenja (logističke aspekte ture)
	Srednja faza	Van mesta polaska i ima tri segmenta: uvod, glavni deo i zaključak.
	<i>Uvod</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vodič počinje komentar ukazujući putnicima na odlike i značaj ture
	<i>Glavni deo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Nastavak prezentacije u skladu sa programom i postavljenom temom ili temama ture
	<i>Zaključak</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentacija se privodi kraju, vodič rezimira ključne momente iz ostvarenog programa
	Završna faza	Na mestu završetka ture. Vodič 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">• Vreme posvećeno analizi ostvarenog zadatka – dobre strane, nedostaci, primedbe i sugestije učesnika, mogućnosti poboljšanja.• Vodič usmeno ili pismeno izveštava organizatora o svim relevantnim aspektima ture, predaje dokumentaciju i podnosi obračun troškova.
-------	-------------------	---

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.

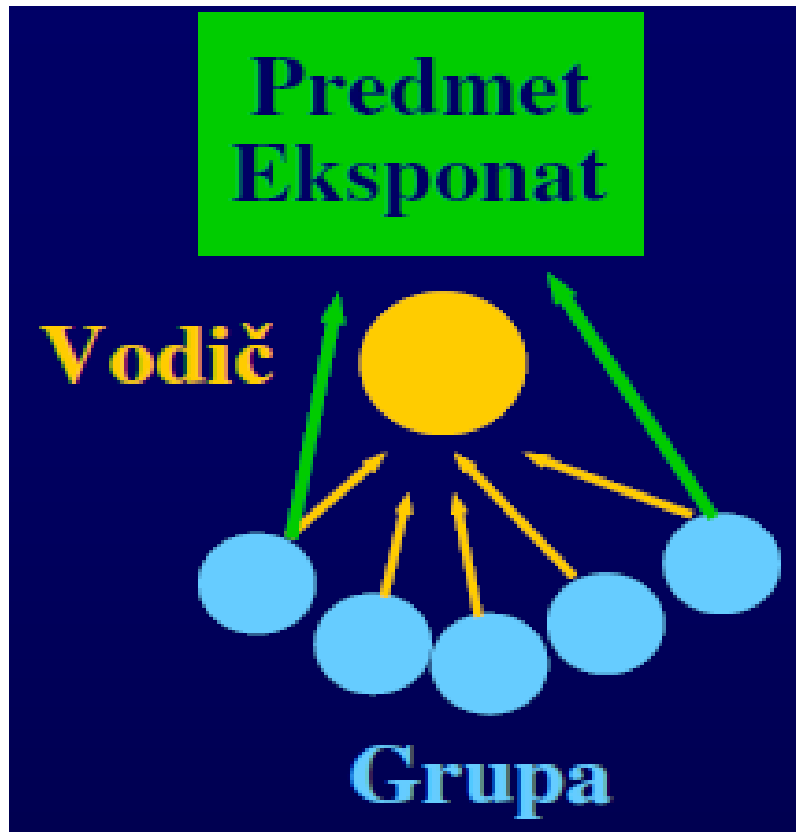


Vodič i grupa na terenu

- 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 i pojedininim članovima grupe zaklanja pogled na to što im objašnjava.



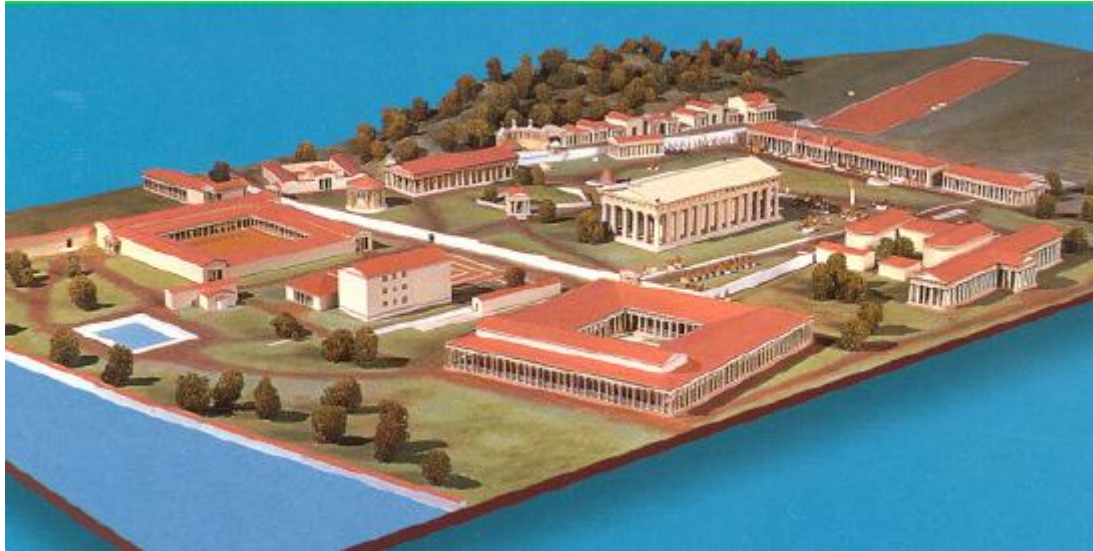
Vodič i grupa u objektu - muzeju (2)



- 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.



Tumačenje makete



- Položaj, glavni delovi celine i okruženje
- Važni objekti - koji postoje i oni kojih više nema
- Pozicija posmatrača na maketi („Mi se nalazimo **ovde**“).
- Pravac kretanja kod razgledanja na terenu.

Autobuska tura

- Nema kontakta „licem u lice“
- Distanciranost u odnosu na spoljnu sredinu
- Ambijent autobusa upućuje saputnike na interakciju

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.

