TURISTIČKO VOĐENJE

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

Beograd, 2023.

Profesor:
dr Marija Najdić

15. Monitoring standarda turističkog vođenja

Nužnost monitoringa

- Većina vodiča su samozaposleni pojedinci, tj. *freelance*.
- Mnogi direktno ugovaraju usluge sa turistima (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...

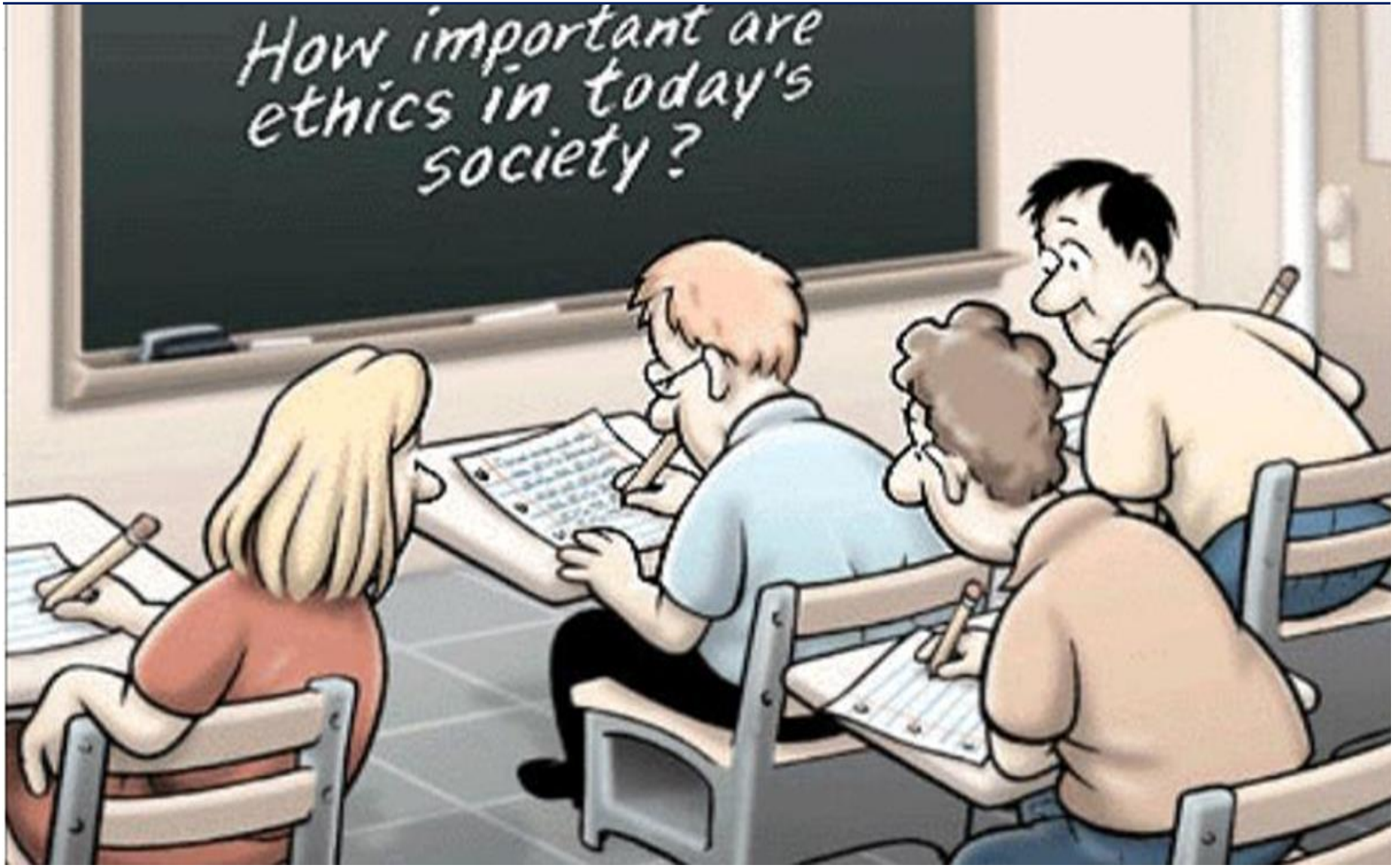
- Definisati minimalne standarde u turističkom vođenju.
- Nagrađivati pojedince čiji se rad ističe naročitim kvalitetom.
- Podizati nivo svesti među vodičima o ulogama i standardima koji se od njih očekuju.
- Povećati kredibilitet turističkog vođenja među svim interesnim grupama u destinaciji.

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.

INTERNATIONAL TOURIST GUIDE Day

21st FEB.

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).

NACIONALNA ASOCIJACIJA TURISTIČKIH VODIČA SRBIJE
Serbian National Tourist Guide Association

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.

Inspekcijski nadzor u oblasti turizma

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 inspekcijskim 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 đačkog i omladinskog turizma, kao i uzimanje aktivnog učešća u radu na izradi propisa kojima se uređuje organizovanje đačkog 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.