

Visoka turistička škola strukovnih studija
Beograd, 2013/2014.

Predmet: **TURISTIČKO VOĐENJE**

Predavanje 12

Monitoring standarda turističkog vođenja

Dr Branislav Rabić

Nužnost monitoringa

- Većina vođača su samozaposleni pojedinci, tj. freelance.
- Mnogi direktno ugovaraju usluge sa potrošačima (npr. Internet).
- Priroda uslužnog kontakta bez nadzora ikoga sa strane.
- Rizik od pružanja nekvalitetne i prevarne usluge.
- Višestruka uloga vođača i mogućnost konflikta između pojedinih poduloga.
- Važnost 'lokalnih' vođača za destinaciju i njen imidž.

Potrebno je...

- Definirati 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.

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'.
- 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 vođača kao izolovanih i malih pružalaca usluga.
- Osnovni zadaci i ciljevi:
 - Organizovanje baze podataka o vođačima.
 - Promocija etičkih normi u radu članova.
 - Podsticanje stručnog usavršavanja (seminari, predavanja, prezentacije, obilasci).
 - Saradnja sa interesnim grupama u destinaciji.
 - Uticaj na zakonske propise i kontrolu njihove primene u praksi.
 - Plasman vođačkih 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. februara.**
- 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 popularisanja 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, najpre programom u Beogradu, a posle dve godine i u Nišu.



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), pored ostalog i u kategoriji **Najbolji turistički vodič.**

Edukacija i obuka

- Od presudne važnosti za evoluciju svake profesije.
- U najvećem broj zemalja postoji neki oblik obuke turističkih vodiča (SAD jedan od retkih izuzetaka).
- Generalno, obuka sadrži:
 - Opšte i specifične odlike receptivne regije (priroda, društvo, istorija, kultura, religija i sl.).
 - Turizam i veština vođenja.
 - Praktična obuka sa terenskim obilascima.

Edukacija i obuka (2)

- U Grčkoj dugo godina postoji Škola za turističke vodiče u trajanju od 2,5 godine.
- U pojedinim zemljama postoje i posebni odseci za turističko vođenje na visokim školama za turizam (Turska, Egipat, Letonija).
- Predmet 'Turističko vođenje' u studijskom programu visokih škola i fakulteta:
 - Na prostoru ex-YU najpre Fakultet Turistica u Portorožu 'Menadžment turističkog vođenja'.
 - Od 2013. godine postoji predmet 'Turističko vođenje' i na Visokoj turističkoj školi.

Obuka turističkih vodiča u EU

- 2008: Evropski standard **EN 15565**.
- **Preporuka za profesionalnu obuku vodiča i kvalifikovanost predavača.**
- Ukupno: **600 TU**; *Training unit*: 60 minuta.
- Opšti i zajednički predmeti: **180 TU**.
- Posebna znanja o području: **180 TU**.
- Praktična obuka: **240 TU**.
(40% fonda: demonstracione ture i terenski izleti).

Sertifikacija

- Nije isto što i licenciranje.
- Sertifikacija je dobrovoljna i njome se potvrđuju nečiji profesionalni standardi.
- Popularan sistem u SAD (samo u nekim državama) i Australiji, uglavnom za ekoturističke vodiče.
- Primer Kakadu nacionalnog parka gde je od 2008. obavezna sertifikacija onih koji tumače u parku: *Kakadu Knowledge for Tour Guides* (Program: bezbednost posetilaca, prirodne i kulturne vrednosti parka, istorija, održivi razvoj i sl.).

Licenciranje

- Važan način postavljanja minimalnih standarda profesije.
- Licencu izdaje na bazi zakonske regulative ministarstvo ili drugi upravni organ.
- Preduslov obuka, ispit ili test.
- Licenca vođiča nacionalna (Grčka, Srbija, Crna Gora) ili regionalna (Hrvatska, Italija).
- Trajna ili se obnavlja (svake godine, na 3 godine i sl.).
- Problem priznavanja licenci na nivou EU.

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

ЛЕГИТИМАЦИЈА

ТУРИСТИЧКОГ ВОДИЧА

Број 1013



М.П.
ПАВЛИЦА РАДЕ

(лично име)

0105959710054

(лични број)



REPUBLIKA HRVATSKA
ŽUPANIJA/GRAD

DUBROVAČKO-
NERETVANSKA

TURISTIČKI VODIČ

GUIDE

ИМЕ IVU

PREZIME TOMIĆ

ЈМБГ BR. O. I. 104495983 број уписа 412/V



РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА

ТУРИСТИЧКИ ВОДИЧ

TOURIST GUIDE

Vasilka Dimitrovska

(ИМЕ И ПРЕЗИМЕ)



ЛЕГИТИМАЦИЈА БР.046

Turističko vođenje u Srbiji

- Prvi vodiči u ex-Jugoslaviji: Dubrovnik, pred II sv. rat;
- Srbija: Zakon o turističkim vodičima 1957. (*Sl. glasnik NRS, 32*);
- 1957-2009: 17 zakona i podzakonskih akata;
- 2009. Zakon o turizmu (*Sl. glasnik RS, 36*)

Zakon o turizmu 2009.

■ VIII USLUGE U TURIZMU

1. Usluge turističkih profesija (čl. 94-99)

Turistički vodič

Turistički pratilac ← **NOVO**

Animator

Lokalni turistički vodič.

'Lokalni turistički vodič'

- Nejasna dihotomija: turistički vodič – lokalni turistički vodič.
- U međunarodnoj praksi uglavnom:
 - nacionalni turistički vodič (Grčka, Crna Gora) ili
 - regionalni turistički vodič (Italija, Hrvatska).
- Institut LTV derogira nadležnosti i kompetentnost turističkog vodiča.

Licenciranje u Srbiji

- Organizuje nadležno ministarstvo – sektor za turizam.
- Ne postoji obuka, niti prethodne konsultacije sa predavačima.
- Pismeni ispit u vidu testa (provera znanja iz propisima predviđenih predmeta).
- Nema psiho testa niti provere zdravstvene sposobnosti.
- Nema prethodne praktične obuke.
- Nema selekcije kandidata prema znanju jezika shodno potrebama.

Uslovi

- Prema Zakonu o turizmu (čl. 94) turistički vodič ili turistički pratilac mora da:
 1. ima državljanstvo Republike Srbije,
 2. zna srpski jezik,
 3. ima prebivalište na teritoriji Republike Srbije,
 4. ima srednje obrazovanje u četvorogodišnjem trajanju,
 5. poznaje jedan strani jezik,
 6. ima položen stručni ispit za turističkog vodiča odnosno turističkog pratioca u skladu sa ovim zakonom.

Pravilnik

- 'Pravilnik o programi i načinu polaganja stručnog ispita za turističkog vodiča i turističkog pratioca'.
- Turistički vodič polaže:
 1. Osnovi turizma,
 2. Turistički resursi,
 3. Agencijsko i hotelijersko poslovanje,
 4. Društveno uređenje, turistička politika i propisi u turizmu,
 5. Informativno-vodička služba u turizmu,
 6. Nacionalna istorija,
 7. Strani jezik.

Pravilnik (2)

- **Turistički pratilac polaže:**
 1. Društveno uređenje, turistička politika i propisi u turizmu,
 2. Informativno-vodička služba u turizmu,
 3. Agencijsko i hotelijersko poslovanje,
 4. Strani jezik.