



TURISTIČKO VOĐENJE

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



Beograd

Profesor:
dr Marija Najdić



14. Turističko vođenje kao zanimanje



Odlike posla

- Uslužna delatnost (lične, nerobne usluge).
- Istovremeni utrošak rada i razmena i potrošnja rezultata rada.
- Uslužni kontakt van poslovnog sedišta ili poslovnog prostora, na raznim lokacijama i u pokretu.

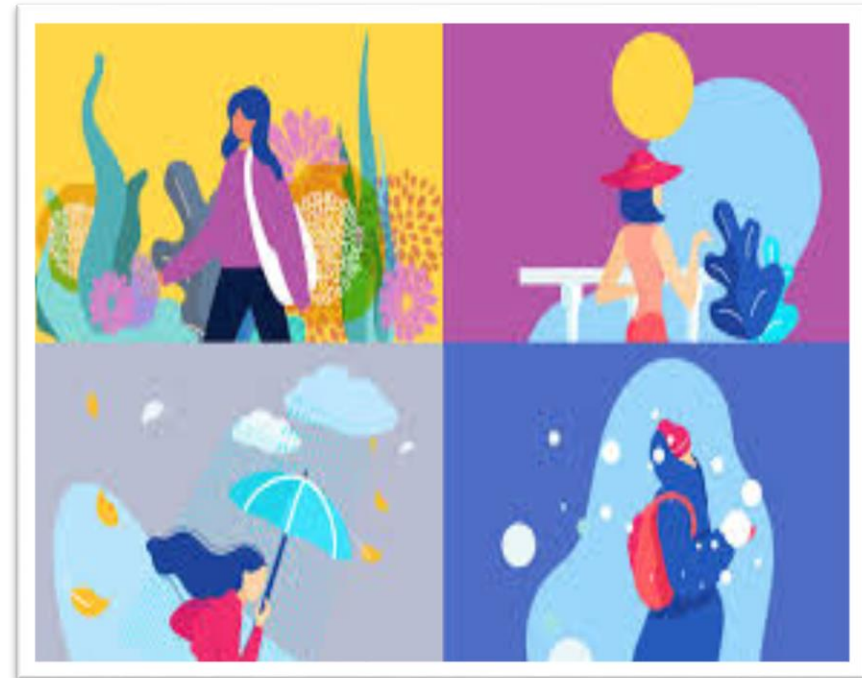


Odlike posla

- Nemogućnost neposrednog nadzora, tj. kontrole rada turističkog vodiča.
 - Neophodna eksterna regulacija.
 - Samozapošljavanje, honorarni rad, nizak nivo obrazovanja, fluktuacija radne snage.
-

Vođenje kao zanimanje

- Zanimanje (poziv), struka, „poluprofesija“.
- Sezonski način poslovanja, ponuda i tražnja, nedostatak preciznih standarda i adekvatne obuke (edukacije), tradicija.



Vođenje kao zanimanje

- Agencije kao poslodavci nedovoljno vrednuju ulogu i doprinos vodiča.
- Materijalna i socijalna nesigurnost, često nerešeno penzijsko i zdravstveno osiguranje.
- „Neuredan“ način života.
- Radno vreme vodiča nije samo vreme provedeno u izvršenju radnog zadatka.



Emocionalni rad u poslu turističkog vodiča

- Osim fizičkog i umnog napora, u turizmu je prisutan i tzv. emocionalni rad – raspoloženje, ljubaznost, empatija i sl.
- „Eksploatacija“ ličnih osećanja („istinskog Ja“) u komercijalne svrhe.
- Tehnike emocionalnog rada: rad tela, površinska gluma, duboka gluma i kognitivni rad.



„Sagorevanje“ (*Burnout syndrom*)

- Emocionalni rad traži od vođiča veći napor.
- Emocionalni rad bez prekida izaziva zamor, iscrpljenost i stres.
- Termin „sagorevanje“ podrazumeva stanje zamora, frustracije, razocaranošći cija su manifestacija - cinizam, nestrpljenje, negativizam, ozlojeđenost na posao i kolege, „rad bez srca“, itd.
- Zato je neophodna pauza u radu i u tom pogledu sezonalnost je dobra za posao vođiča.



Strategija dolaska do posla

- Različiti kanali, formalni i neformalni.
- U razvijenim zemljama pretežno formalni kanali (posredstvom subjekata turističkog privređivanja – agencije, turističke organizacije, udruženja vodiča, posebni punktovi kod značajnih atrakcija, hoteli i sl.).
- U nerazvijenim zemljama često se koriste neformalni kanali (vršnjaci, pripadnici lokalne zajednice, barovi, plaže i sl.).



Način angažovanja turističkog vodiča


Direktno (od neposrednih korisnika)

- Na licu mesta (lokalitet, muzej i sl.)
- Preporuka drugih turista
- Internet (sajtovi, forumi)
- Oglasi u publikacijama/bedekrima



Način angažovanja turističkog vodiča

Indirektno (preko posrednika)

- Lokalna turistička agencija (*sightseeing* kompanija)
 - Inostrani turoperator/agencija
 - Udruženje turističkih vodiča
 - Hoteli
- 
- Ostali (preduzeća, institucije, ambasade i sl.)

Primer *Blue Badge guides*

- Turistički vodiči su integrisani u sistem turizma, iako njihova delatnost nije zakonski regulisana!
- Ostvarena profesionalna kategorizacija po znanju, stručnosti i području rada.
- Vodiči sa „plavom značkom“ postali su lokalni turistički brend i predstavljaju neku vrstu „institucije“.



Institut of Tourist Guiding

(London, 2002)



Direktan kontakt sa potencijalnim potrošačima

- Internet sajt (preduzetnička inicijativa, ponuda sopstvenog „proizvoda“, samostalno određivanje cena).
 - Različita koncepcija sajta vodiča u poznatim i manje poznatim destinacijama (više informacija o destinaciji i atrakcijama).
 - Sajtove imaju i udruženja turističkih vodiča ili neformalne grupe vodiča koji su povezani u samoinicijativno formiranu mrežu.
-

Primer



[HOME](#)

[ABOUT US](#)

[SERVICES](#)

[PRICES](#)

[GUIDES](#)

[BOOKING](#)

[CONTACT](#)



WELCOME TO THE PRESENTATION TO THE

TOURIST GUIDES ASSOCIATION OF SERBIA

WHERE YOU CAN FIND ALL THE NECESSARY INFORMATION ON:

- OUR GUIDES
- CITY SIGHTSEEING PROGRAMS
- NEWS
- EVENTS & ACTIVITIES OF OUR ASSOCIATION

IF YOU NEED A PROFESSIONAL GUIDE FOR:

- CITY SIGHTSEEINGS
- EXCURSIONS IN VICINITY OF BELGRADE
- TRIPS AROUND SERBIA
- TRIPS ABROAD

THIS IS THE RIGHT SITE FOR YOU



Edukacija i obuka

- Od presudne važnosti za evoluciju svake profesije.
- U najvećem broju 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)

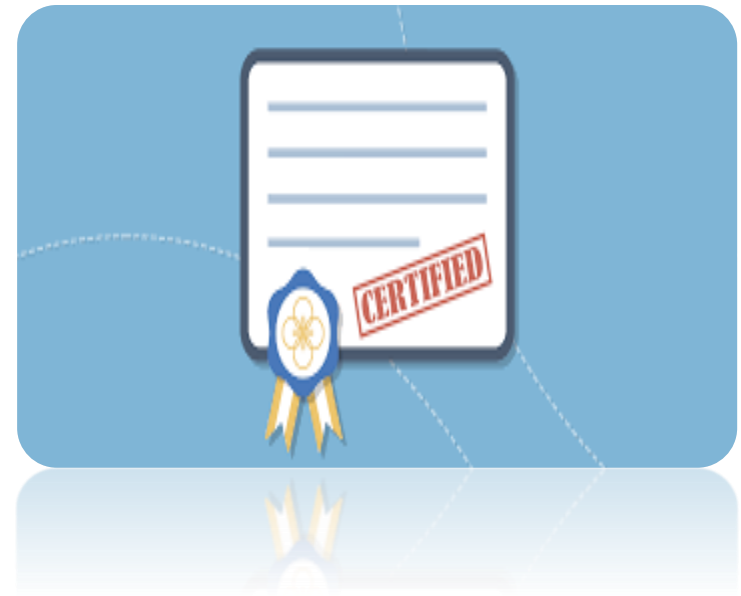
- U Grčkoj dugo godina postoji Škola za turističke vodiče u trajanju od 2,5 godine.
 - U pojedinim zemljama postoje i posebni odseci za turističko vođenje na visokim školama za turizam (Turska, Egipat, Letonija).
 - **Predmet „Turističko vođenje“** u studijskom programu visokih škola i fakulteta:
 -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

Obuka turističkih vodiča u EU

- 2008: Evropski standard **EN 15565**.
- **Preporuka za profesionalnu obuku vodiča i kvalifikovanost predavača.**
- Ukupno: 600 TU (*Training unit*)
- 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 njom se potvrđuju nečiji profesionalni standardi.
- Popularan sistem u SAD (samo u nekim državama) i Australiji, uglavnom za ekoturističke vodiče.





Licenciranje

- **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.).
 - Nepriznavanje licenci na nivou EU.
-

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*)
 - 2019. Zakon o turizmu (*Sl. glasnik RS, 17*)
-

Zakon o turizmu 2009.

- VIII USLUGE U TURIZMU
- 1. Usluge turističkih profesija (čl. 94-99)

- ✓ Turistički vodič
- ✓ Turistički pratilac
- ✓ Animator
- ✓ Lokalni turistički vodič.



Zakon o turizmu 2019.

- V. USLUGE U TURIZMU
- 1. Usluge turističkih profesija (čl. 89-101)

Turistički animator i predstavnik na turističkoj destinaciji

Turistički animator je fizičko lice koje planira i ostvaruje zabavne, kulturne, sportsko rekreativne i druge programe kojima organizuje slobodno vreme turista;

Predstavnik na turističkoj destinaciji je fizičko lice, koje na osnovu zaključenog ugovora sa organizatorom turističkog putovanja pruža putnicima obaveštenja i uputstva u vezi sa realizacijom programa putovanja i obavlja druge aktivnosti radi zaštite interesa putnika.

Uslovi za turističkog animatora i predstavnika na turističkoj destinaciji

Turistički animator i predstavnik na turističkoj destinaciji mora da:

- 1) ima najmanje srednje obrazovanje u četvorogodišnjem trajanju;
- 2) zna srpski jezik.

Predstavnik na turističkoj destinaciji mora da ima aktivno znanje stranog jezika koji je u upotrebi na turističkoj destinaciji.

Licenciranje u Srbiji

- Ministarstvo raspisuje oglas na koji se mogu prijaviti zainteresovana lica za polaganje stručnog ispita.
 - Oglas se objavljuje na zvaničnoj internet stranici ministarstva i sadrži: predmet oglasa; način i rok za podnošenje prijave; sadržinu prijave; dokumenta koji se podnose uz prijavu; iznos takse za polaganje stručnog ispita i druge podatke.
 - Prilikom raspisivanja oglasa Ministarstvo utvrđuje kriterijume u pogledu broja i potrebnih kvalifikacija i veština kandidata, a u zavisnosti od potreba turističkog tržišta, lokalnih samouprava, turističkih organizacija, turističkih agencija i slično.
-

Licenciranje u Srbiji

- Pre pristupanja polaganju stručnog ispita ministarstvo upućuje kandidata na psihološku procenu. Psihološku procenu vrši nadležna služba za poslove zapošljavanja primenom standardizovanih postupaka.
 - Nadležna služba za poslove zapošljavanja po sprovedenoj psihološkoj proceni dostavlja Ministarstvu izveštaj sa psihološke procene u postupku selekcije kandidata uz obavezu pravilnog čuvanja i korišćenja rezultata selekcije i uništavanja nakon isteka perioda od godinu dana.
 - Kandidat koji u potpunosti, odnosno većoj meri zadovolji zahteve u postupku psihološke procene može pristupiti polaganju stručnog ispita.
-

Uslovi

- **Stručni ispit može da polaže lice koje:**

- 1) ima državljanstvo Republike Srbije;
- 2) zna srpski jezik;
- 3) ima najmanje srednje obrazovanje u četvorogodišnjem trajanju;
- 4) aktivno zna jedan strani jezik.

Stručni ispit može da polaže i državljanin države članice Evropske unije i Evropskog ekonomskog prostora koji:

- 1) ima državljanstvo Republike Srbije
 - 2) zna srpski jezik;
 - 3) ima najmanje srednje obrazovanje u četvorogodišnjem trajanju.
-

Pravilnik

- „Pravilnik o stručnom ispitu za turističkog vodiča i turističkog pratioca“ (*Sl. glasnik RS, 102/2015*)

Turistički vodič polaže:

1. Ekonomiku turizma,
 2. Turističke resurse,
 3. Agencijsko i hotelijersko poslovanje,
 4. Društveno uređenje, turističku politiku i propise u turizmu,
 5. Informativno-vodičku službu u turizmu,
 6. Nacionalnu istoriju,
 7. Strani jezik.
-

Pravilnik

Turistički pratilac polaže:

1. Društveno uređenje, turističku politiku i propise u turizmu,
 2. Informativno-vodičku službu u turizmu,
 3. Agencijsko i hotelijersko poslovanje,
 4. Strani jezik.
-