

Kodeks obnašanja za lokalne turistične vodnike turističnega območja Občine Idrija



Idrija.

VSEBINA

I. UVOD.....	3
II. PROGRAM TURISTIČNEGA VODENJA.....	3
III. POGOJI ZA OPRAVLJANJE DEJAVNOSTI TURISTIČNEGA VODENJA	3
IV. BONTON	4
V. NALOGE TURISTIČNEGA VODNIKA	4
VI. ODNOS DO TURISTOV IN POTNIKOV	6
VII. VARSTVO PRI DELU	6
VIII. ODNOS DO KOLEGOV.....	7
IX. ODNOS DO SAMEGA SEBE.....	7
VIRI.....	7



Idrija.

I. UVOD

Kodeks za lokalne turistične vodnike je namenjen vzpostavitvi standardov, ki lahko odločilno prispevajo k razvoju turistične destinacije, hkrati pa s tem prispevajo tudi k trajnostnemu razvoju. Gre za zagotavljanje smernic, katerim bo vsak posameznik pri svojem delu sledil in mu bodo pomagale izboljšati kakovost lokalnega turističnega vodenja. Poleg lokalne turistične organizacije, ki vodnikom nudi podporo, mora vsak lokalni turistični vodnik tudi sam skrbeti za svoje strokovno znanje, osebni in poklicni razvoj. Kodeks jim bo pri tem v pomoč.

II. PROGRAM TURISTIČNEGA VODENJA

Program turističnega vodenja na turističnem območju Občine Idrija obsega specifične vsebine, ki se nanašajo na:

- zgodovino lokalnega okolja,
- turistično geografijo in orientacijsko poznavanje Občine Idrija,
- turistično podobo Občine Idrija z okolico,
- kulturnozgodovinske, etnološke, geološke in arheološke značilnosti Občine Idrija,
- tehniško in naravno dediščino Občine Idrija.

Podrobnejše vsebine programa turističnega vodenja na turističnem območju Občine Idrija oblikuje javni zavod Zavod za turizem Idrija (v nadaljevanju: zavod).

III. POGOJI ZA OPRAVLJANJE DEJAVNOSTI TURISTIČNEGA VODENJA

Dejavnost turističnega vodenja na turističnem območju Občine Idrija lahko opravlja oseba, ki ima opravljen strokovni preizkus znanja iz programa turističnega vodenja na turističnem območju Občine Idrija in je vpisana v register turističnih vodnikov turističnega območja Občine Idrija. Turistični vodnik, ki je vpisan v register turističnih vodnikov pri Gospodarski zbornici Slovenije se lahko vpiše tudi v register lokalnih vodnikov Občine Idrije. Na območju Občine Idrija lahko vodijo tudi turistični vodniki iz držav Evropske unije, ki imajo mednarodno priznano in veljavno licenco turističnega vodnika.

Osebe, ki želijo opravljati dejavnost turističnega vodenja v tujem jeziku, morajo predložiti potrdilo o znanju jezika na osnovni ravni.

K strokovnemu preizkusu znanja se lahko prijavijo osebe z najmanj srednjo strokovno izobrazbo in z znanjem vsaj enega tujega jezika na osnovni ravni. Strokovno usposobljenost preverja komisija, ki jo imenuje Zavod za turizem Idrija.

Licenca se vodniku podaljša v primeru, da v obdobju veljavnosti izvede najmanj pet vodenj v slovenskem jeziku ali dve vodenji v tujem jeziku. Za podaljšanje licence se lahko udeleži tudi dodatnega izobraževanja, ki ga vsako leto organizira Zavod za turizem Idrija.



Idrija.

Lokalno turistično vodniško službo lahko opravljajo osebe, ki izpolnjujejo naslednje pogoje:

- imajo najmanj srednjo strokovno izobrazbo,
- znanje vsaj enega tujega jezika za stopnjo najmanj srednje strokovne izobrazbe,
- opravijo tečaj strokovne usposobljenosti za vodnika in
- se vpišejo v register lokalnih turističnih vodnikov turističnega območja občine Idrija.

Turistični vodnik, ki ima licenco Gospodarske zbornice Slovenije, lahko pridobi licenco za vodnika brez izpolnjevanja pogojev iz prvega odstavka tega člena z vpisom v register lokalnih turističnih vodnikov, ki ga vodi Zavod za turizem Idrija.

Vodnik mora v času izvajanja nalog turističnega vodenja nositi priponko, ki mu jo izda Zavod za turizem Idrija.

Vodenje turistov je dejavnost, povezana s strokovnim znanjem, poznavanjem tehnik vodenja in psihologije gosta (njegove osebnosti in njegovega obnašanja). Posamezne zvrsti vodenja, npr. vodenje izletov, strokovnih ekskurzij in turističnih potovanj ipd. se med seboj razlikujejo, posebej v naravi dela in kompleksnosti zahtev, ki jih mora posamezen turistični vodnik pri delu upoštevati in izpolnjevati. Vsi, ki opravljajo delo turističnega vodnika morajo spoštovati pravila profesionalnega obnašanja, ne glede na položaj in izkušnje.

Turistični vodnik v izbranem jeziku obiskovalcem interpretira kulturno in naravno dediščino določenega kraja ali območja, za katerega ima pridobljena specifična znanja. Lokalni turistični vodnik je eden od nosilcev trajnostnega razvoja. Turistični vodniki znatno pripomorejo k spoznavanju destinacije in obiskovalcem pomagajo razumeti lokalno kulturo ter vsakdanji način življenja.

IV. BONTON

Za začetek poslovnega in zasebnega odnosa je pomembno, da se vodnik na primeren in spoštljiv način predstavi. S svojim obnašanjem, empatijo in urejenostjo vpliva na prvi vtis, ki je izredno pomemben za nadaljnji potek dela. Velik del predstavlja neverbalna komunikacija in poslovno obnašanje. Pri delu turističnega vodnika ali vodje poti igra izredno pomembno vlogo urejenost, saj le ta odraža njegov odnos do dela. Vodnik ali vodja poti mora paziti, da je oblečen delu primerno, spodobno, funkcionalno, dostojno in usklajeno. Sestavni del zunanosti je tudi snažnost oblačil in osebna higiena. Pisana in nepisana pravila komunikacije v poslovnem odnosu dokazujejo strokovno zrelost in prinašajo osebno zadovoljstvo ter poslovni uspeh.

V. NALOGE TURISTIČNEGA VODNIKA

Naloge turističnega vodnika so predvsem vsebinske narave in obsegajo seznanjanje udeležencev izleta z znamenitostmi, kulturnimi, naravnimi in umetnostnimi spomeniki, ki jih



Idrija.

turisti videvajo ob poti. Poleg tega jih mora seznaniti tudi z zakonskimi predpisi in družbenimi navadami. Vodnikova razlaga mora biti objektivna in ne sme vsebovati osebnih mnenj.

Vodnik:

1. Načrtuje in organizira lastno delo:
 - zna predvideti potreben čas, materiale in pripomočke za pripravo na vodenje,
 - zna predvideti potreben čas za izvedbo vodenja,
 - načrtuje uporabo pripomočkov pri izvedbi vodenja.
2. Osebna priprava na delo
 - osebna urejenost,
 - psiho-fizična pripravljenost,
 - veljavna vodniška izkaznica.
3. Vsebinsko se pripravi na vodenje - prouči literaturo (vodnike, gradiva, strokovno literaturo) in pripravi zapiske.
4. Izbere ustrezno tehniko turističnega vodenja - ustrezno tehniko izbere glede na vrsto skupine, število potnikov, starostno strukturo, lokacijo vodenja, vremenske razmere, namen vodenja in podobno
5. Turistično vodi obiskovalce po vnaprej določenem programu - interpretira naravno in kulturno dediščino. Obiskovalcem poljudno ali strokovno razlaga naravne, kulturne, družbene in druge značilnosti določenega področja v izbranem jeziku, opozarja na nevarnosti na poti, skrbi za dobro počutje potnikov, uporablja ustrezne tehnike turističnega vodenja in jih stalno prilagaja glede na vrsto skupine, število potnikov, starostno strukturo, lokacijo vodenja, vremenske razmere. Zna voditi skupino s posebnimi potrebami oziroma se ji zna prilagoditi. Je iznajdljiv in sposoben učinkovitega reagiranja ob morebitnih zapletih na poti, je sposoben improvizacije.
6. Komercialna dela - v dogovoru z naročnikom izvaja promocijske aktivnosti in podobno. Spremlja vedenje gostov in jih po potrebi opozarja na primerno vedenje glede na lokalno okolje.
7. Zagotavlja kakovosti turističnega vodenja:
 - samokritično ocenjuje svoje delo
 - prizadeva si za stalen strokovni razvoj in izobraževanje
 - zagotavlja skladnost z zdravstvenimi, varnostnimi in higienskimi standardi
 - upošteva etična pravila oziroma načela
 - upošteva Kodeks turističnih vodnikov in vodij poti – spremljevalcev.
8. Skrbi za lastno zdravje in fizično kondicijo - opozarja na nevarnosti za zdravje drugih - izogiba se nevarnim območjem - upošteva higienske razmere - upošteva predpise o varnosti in zdravju pri delu ter varovanju okolja.



Idrija.

VI. ODNOS DO TURISTOV IN POTNIKOV

Poslovni odnos, ki vključuje vse udeležence pri izvajanju turistične storitve, temelji na korektnih poslovnih odnosih in stikih. Zahteve, ki jih postavlja organizator potovanja, morajo biti zakonsko usklajene s predpisi. Turistični vodnik je oseba, ki opravi storitev vodenja po zastavljenem programu. V vsa poslovna razmerja tako turistični vodnik vstopa prostovoljno. Turistični vodnik je na poti predstavnik organizatorja potovanja, čigar interese mora dostojno zastopati ves čas poslovnega sodelovanja. Korekten odnos mora imeti do vseh udeležencev turistične storitve. Njegov nastop mora biti resen, trezen vljuden, posloven oziroma takšen, da ga drugi udeleženci pri delu spoštujejo ter njegove pripombe in nasvete jemljejo resno. Kot predstavnik organizatorja potovanja svojih pooblastil ne sme prekoračiti. Samostojno lahko odloča le o zadevah, povezanih s potovanjem, na katerem je v določenem trenutku in o zadevah, ki nimajo finančnih posledic. V spornih primerih mora obvestiti in se uskladiti z organizatorjem potovanja, a nikoli v prisotnosti drugih udeležencev ali tretjih oseb. Vzajemno je treba spoštovati poslovne skrivnosti in informacije. Informacij pridobljenih pred in med izvedbo ne sme uporabiti v lastno korist. Turistični vodnik mora svoje delo za vsakokratnega organizatorja potovanja opravljati korektno. Zasebno ne sme uporabljati imena in ugleda organizatorja potovanja, s katerim sodeluje. O morebitnih odstopanjih ter težavah na poti mora turistični vodnik organizatorja obveščati pravočasno. Turistični vodnik se je dolžan držati pravil organizatorja programa. Po končanem delu je dolžan oddati organizatorju potovanj podrobno in pregledno poročilo o dogajanju na poti z vsemi posebnostmi, ki bodo organizatorju potovanj pomagale k izboljšanju kvalitete ter olajšale prihodnje delo. V poročilu je turistični vodnik dolžan opozoriti na vse napake, težave, probleme, ki so se mu pripetile, na vse spremembe, na katere je naletel v času svojega dela ter druge za organizatorja potovanj pomembne informacije. Profesionalen odnos zahteva pravočasno posredovanje potrebnih informacij, doslednost pri izvajanju lastnih navodil, dosegljivost, konstruktivno in profesionalno sprejemanje pripomb glede programa. V zvezi s sporno zadevo morata obe strani prevzeti popolno moralno in materialno odgovornost.

VII. VARSTVO PRI DELU

Organizator potovanja (v nadaljevanju naročnik) mora spoštovati osebnost turističnega vodnika in imeti do njega profesionalen odnos. Od njega ne sme zahtevati, da opravlja dela, ki so v nasprotju z moralo, njegovo varnostjo ali varnostjo turistov oziroma potnikov, ter v nasprotju s pravili in zakoni lastne države ter hkrati posamezne države, v katero potujejo.



Idrija.

VIII. ODNOS DO KOLEGOV

Odnos do kolegov je eden zahtevnejših profesionalnih odnosov. S svojim načinom dela tako turistični vodnik moralno odgovarja stroki. Količina in vrsta dela, ki jo organizator potovanja dodeli posameznemu vodniku, naj bo odraz profesionalnosti, etike, kakovosti in znanja. V primeru, da je na isti poti več skupin, morajo vodniki med seboj sodelovati in upoštevati odločitve, ki jih za usklajevanje določi organizator potovanja. Če koordinator ni določen, se med seboj kolegialno dogovorijo in profesionalno obnašajo. Vsak vodnik je individualna oseba, katere zasebnost je treba ceniti in spoštovati. Dogovorov, pravil in rokov se je potrebno držati. Vsa nesoglasja ali nestrinjanje ali drugačne poglede na situacijo morajo vodniki vedno rešiti na samem in ne v prisotnosti tretje osebe. Sodelovanje in medsebojna pomoč med vodniki poti mora biti dolžnost in vrlina vsakega posameznika.

IX. ODNOS DO SAMEGA SEBE

Z odnosom do sebe kaže vodnik svoj odnos do turistov in svojega dela. Da bi svoje delo opravil čim bolje mora posebno pozornost posvetiti svojemu zdravju, zunanji podobi (oblačenju, osebni higieni), točnosti, samoobvladovanju in svojemu poklicnemu razvoju. Vodnik mora samokritično ocenjevati svoje delo in sposobnosti. Ves čas naj si prizadeva, da se poklicno razvija, širi svoje znanje in delovne izkušnje. Skrbeti mora za zdravje in fizično kondicijo, s posebno pozornostjo na preventivi. Pri svojem delu naj bo spočit, svež, čist in urejen. Za vodnika je zaželeno samoobvladovanje, skromnost in samokritičnost. Vodnik mora biti s svojim vedenjem zgled in vzor za ostale udeležence.

VIRI

- Odlok o turističnem vodenju v Občini Idrija (Uradni list RS, št. 37/11, 28/12, 53/14)
- Kodeks turističnih vodnikov Slovenije. (2018). Združenje turističnih vodnikov Slovenije. <https://www.slovenija-vodniki.si/kodeks>

