

KODEKS ZA DESTINACIJSKE TURISTIČNE VODNIKE KRANJ

UVOD

Turistični vodnik v izbranem jeziku obiskovalcem interpretira kulturno in naravno dediščino določenega kraja ali območja, za katerega ima pridobljena specifična znanja kraja in okolja, ki so potrjena oz. izdana s strani pristojnega organa.

Destinacijski turistični vodnik je eden od nosilcev trajnostnega razvoja. Naloga turističnega vodnika je, zaščititi ugled turizma v Sloveniji in destinaciji ter se potruditi, da vodene skupine spoštujejo okolje in njegovo občutljivost, živalstvo, rastlinstvo, znamenitosti, spomenike in lokalne navade.

Je oseba, ki s svojim delom destinacijo predstavlja in odgovarja, interpretira naravno in kulturno dediščino ter promovira destinacijo Kranj. Naloge lokalnega turističnega vodnika:

- deluje v skladu z veljavno zakonodajo
- delo opravlja odgovorno
- spoštuje uredbo o varstvu osebnih podatkov
- sodeluje in komunicira s spremljevalcem skupine
- pri naročniku (ZTKK) se predhodno pozanima o skupini (demografske značilnosti, predznanje in njihovi interesi)
- vedno posreduje nepristranske, točne, relevantne in aktualne informacije
- deluje kot promotor destinacije saj poleg celotne destinacije po potrebi predstavlja tudi širše območje kateremu destinacija pripada
- s svojim delom spodbuja trajnostno naravnano obnašanje na destinaciji ter zmanjšuje negativne vplive turizma
- po potrebi prevzame vlogo povezovalca med obiskovalci in lokalnim prebivalstvom
- predstavlja pristne izkušnje in posebno pozornost posveča ohranjanju naravne in kulturne dediščine
- s svojim javnim in zasebnim delovanjem ohranja ugled svojega poklica
- morebitne pritožbe potnikov rešuje in posreduje v skladu z njegovimi pristojnostmi in kompetencami v najkrajšem možnem času

Kodeks za lokalne turistične vodnike Kranja je namenjen vzpostavitvi profesionalnih standardov, ki s svojim delovanjem 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.

Vsak lokalni turistični vodnik Kranja mora sam poskrbeti za svoje strokovno znanje, osebni in poklicni razvoj. Kodeks vzame za predpostavko, da ima vsak lokalni turistični vodnik visoko razvito osebno integriteto in profesionalen odnos do vseh vpletenih.

Večinoma je od turističnih vodnikov odvisno, ali se bodo obiskovalci počutili dobrodošle, ali bodo v kraju ostali dlje in ali se bodo v kraj tudi vrnili. Turistični vodniki znatno pripomorejo

k dožemanju destinacije. Obiskovalcu pomaga razumeti lokalno kulturo ter vsakdanji način življenja.

PROGRAM TURISTIČNEGA VODENJA

Lokalna turistična vodenja se izvajajo v obliki standardnih in posebnih programov na turističnem območju MOK. Program turističnega vodenja, ki obsega vodenje obiskovalcev k ogledu najpomembnejših znamenitosti v MOK, je standardni program turističnega vodenja in je na vpogled na Zavodu za turizem in kulturo Kranj (v nadaljevanju: ZTKK).

Posebni programi turističnega vodenja obsegajo, skladno z interesi naročnikov, vodenje obiskovalcev k ogledu določenih znamenitosti v MOK, kot npr. ogledi in strokovno pojasnjevanje naravnih znamenitosti, kulturnozgodovinskih spomenikov, pomembnih dogodkov, umetniških del, etnografskih in drugih znamenitosti na območju MOK.

Naročila standardnih in posebnih programov sprejema in posreduje vodnikom ZTKK, angažirajo pa se lahko samo vodniki iz registra lokalnih turističnih vodnikov na območju MOK.

POGOJI ZA IZVAJANJE LOKALNE TURISTIČNE SLUŽBE

Lokalno turistično vodniško službo lahko opravljajo osebe, ki izpolnjujejo naslednje pogoje: imajo najmanj srednjo strokovno izobrazbo in znanje vsaj enega tujega jezika za stopnjo najmanj srednje strokovne izobrazbe ter opravijo tečaj strokovne usposobljenosti za vodnika in se vpišejo v register lokalnih turističnih vodnikov turističnega območja MOK, ki ga vodi ZTKK.

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 ZTKK.

Strokovni delavci v muzejih, galerijah, šolah in drugih institucijah na območju MOK, lahko opravljajo vodniško delo v okviru svojih službenih del in nalog. Vodniško delo lahko opravljajo tudi pedagoški delavci v vzgojno izobraževalnih organizacijah, ki poučujejo predmete povezane s strokovnimi znanji, ki vključujejo poznavanje turističnih znamenitosti MOK in to delo opravljajo v okviru službenih del in nalog. Vodnik mora v času izvajanja nalog turističnega vodenja nositi priponko, ki mu jo izda ZTKK.

USPOSABLJANJE ZA LOKALNO TURISTIČNO VODNIŠKO SLUŽBO

Za izpolnjevanje pogoja strokovne usposobljenosti mora kandidat obiskovati tečaj, ki ga za usposabljanje vodnikov opravlja izobraževalna ustanova, registrirana za izobraževanje v turizmu ali ZTKK, in po opravljenem tečaju uspešno opraviti preizkus znanja po katerem prejme licenco.

Po vpisu v register lokalnih turističnih vodnikov turističnega območja MOK pridobi kandidat licenco za vodnika, ki jo izda ZTKK za obdobje petih let. Licenca se vodniku avtomatsko podaljša v primeru, da v petih letih izvede najmanj šest vodenj.

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.

ZNAČILNOST POKLICA

Vodenje turistov je specifična dejavnost, povezana s strokovnim znanjem, poznavanjem tehnike vodenja in psihologije gosta. Posamezne zvrsti vodenja na primer vodenje izletov, strokovnih ekskurzij in turističnih potovanj in podobno se med seboj razlikujejo, posebej v naravi dela in kompleksnosti zahtev, ki jih mora posamezen vodnik ali vodja poti pri delu upoštevati in izpolnjevati. Vsi ki opravljajo delo turističnega vodnika morajo spoštovati pravila profesionalnega obnašanja, ne glede na položaj in izkušnje.

Od turističnega vodnika se med drugim pričakuje, da bo dober organizator, komentator, animator, psiholog in diplomat, poleg tega bo turistom na voljo in v pomoč v nepredvidljivih situacijah in višjih silah. Potrebno je splošno povezovanje najrazličnejših tematskih področij.

Svojo posredniško vlogo v kulturi mora biti sposoben opravljati v lepem tekočem knjižnem jeziku.

Pri vodenju turistov mora vodnikovo znanje vključevati poznavanje dežele, kjer vodi. Informacije mora posredovati v tekočem slovenskem ali tujem jeziku in imeti dobre retorične sposobnosti in jasno dikcijo. Poznati in izvajati mora tehnike vodenja.

Pri opravljanju svojega dela mora biti vodnik spočit, urejen, prijazen, potrpežljiv, nevsiljiv in zmeren. Zahtevnost vodnikovega dela v zvezi s turisti se povečuje še z navzočnostjo drugih udeležencev, ki sodelujejo pri sestavi turistične storitve, aranžmaja oziroma turističnega paketa.

Njegova vloga je tudi predvideti tok dogajanja, začeti reševati težave ter zaplete preden se razvijejo v nerešljive. V primeru, da do težav in sporov pride, mora na udeležence vplivati na miren način, paziti, da pri zastopanju interesov ne naredi škode nikomur in da ščiti interese vseh sodelujočih. Raven zadovoljstva turistov je hkrati tudi del merila uspešnosti turističnega vodnika. Na prvem mestu mu morajo biti vedno interesi organizatorja oziroma naročnikov (potnikov), pri čemer se mora ohraniti spoštljiv in korekten odnos tudi do vseh ostalih sodelujočih partnerjev.

Vodnik pri razlagi ter neformalnih pogovorih s turisti in ostalimi udeleženci, ne izraža svojih osebnih prepričanj in mnenj. Prav tako pa je pomembno, da spoštuje svobodo posameznika, njegove navade ter verske in kulturne običaje.

NALOGE TURISTIČNEGA VODNIKA

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

Delo vodnika in vodje poti je del izdelka, ponujenega trgu kot turistični izdelek (vodenje, izlet, potovanje, letovanje,...) pri katerem sodelujejo različne osebe.

ODNOS DO TURISTOV IN POTNIKOV

Turist je najpomembnejša oseba v turizmu, od katerega so odvisni tudi vsi ostali udeleženci, ki so predmet turistične ponudbe. V skladu z definicijo Svetovne turistične organizacije (UNWTO) je turist oseba, ki potuje vsaj 80 kilometrov od kraja stalnega prebivališča.

Vodnik mora pri turistih upoštevati njihovo osebnost in voljo, kadar le ta ni v nasprotju z načrtovanim programom. V skladu s tem lahko vodnik svojega gosta le zaprosi, mu predlaga, svetuje ali ponudi. Ne more pa mu ukazovati ali na drugačen način vsiljevati svoje volje, razen v primerih, ko je ogrožena izvedba načrtovanega programa oziroma varnost posameznega turista ali vse skupine. Motečo osebo je treba na diskreten način, vljudno opozoriti na moralne in materialne posledice njenih dejanj. V primeru neupoštevanja lahko vodnik resneje ukrepa v dogovoru z organizatorjem programa, v kolikor situacija to dopušča.

Vodnik mora vse turiste obravnavati spoštljivo in enakovredno. Obnašati se mora objektivno in v skladu z bontonom.

Turist ima vedno prednost: na prevoznem sredstvu, pri namestitvi, v gostinskih obratih,... Vodnik ne sme izkoriščati svojega položaja za izsiljevanje prednosti.

Da bi vodnik lahko v celoti izpolnil svoje obveznosti do posameznika in skupine, se od turista pričakuje, da bo spoštoval osebnost vodnika, upošteval njegova navodila in priporočila ter zakone, predpise in navade kraja v katerem se zadržuje. Na poti se mora obnašati primerno ciljem, naravi in zahtevam potovanja.

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. Lahko je v rednem ali pogodbenem razmerju z različnimi pravnimi ali fizičnimi osebami oziroma naročniki storitve vodenja. V vsa poslovna razmerja tako turistični vodnik vstopa

prostovoljno. Izjemoma turistični vodnik lahko dela za naročnika tudi preko podjemne pogodbe ali druge oblike medsebojnega razmerja.

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, brez primerjave cen in storitev različnih ponudnikov. 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 ravnati tudi po navodilih organizatorja programa, v kolikor mu jih je ta predložil.

Na organizirano potovanje smejo samo prijavljene osebe. Brez predhodne vednosti organizatorja potovanja ne sme na pot nihče, tudi če se pri tem ne povečajo stroški potovanja. Dodatne osebe se ne smejo udeležiti potovanja z izrecnim dovoljenjem organizatorja in pod pogoji, ki so določeni za vsak primer posebej. Te osebe imajo enake pravice in dolžnosti kot ostali turisti.

Po končanem delu je turistični vodnik 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. Turistični vodnik je organizatorja potovanj dolžan opozoriti, če so navodila nesprejemljiva. Za odklonitev določenega dela mora imeti tehtne razloge. V zvezi s sporno zadevo morata obe strani prevzeti popolno moralno in materialno odgovornost. V Kolikor dogovor ni možen se turistični vodnik obrne na svojo stanovsko organizacijo.

VARSTVO PRI DELU

Organizator potovanja 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. Organizator ali naročnik storitve turističnega vodenja ne sme vodnika izpostavljati še povečani nevarnosti od obstoječe npr.

kakršno koli povečano izpostavljenost tveganju za varnost ali zdravje, večjo od dejanske. V to kategorijo spada tudi povečana izpostavljenost okužbam, strupenim ali drugim nevarnim dejavnikom iz okolja (npr. insekti, onesnaženost ...), epidemijam, podnebnim vplivom (visoka vročina, vlaga, mraz, ...), krizna in vojna žarišča, ter druge sorodne nevarnosti.

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.

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 svoje sposobnosti. Ves čas naj si prizadeva, da se poklicno razvija, širi svoje znanje in delovne izkušnje. Skrbeti mora za svoje zdravje in fizično kondicijo, s posebno pozornostjo na preventivi. Pri svojem delu naj bo spočit, svež, čist in urejen. Nezaželen je vsakršna nezmernost v videzu in obnašanju.

Za vodnika je zaželeno samoobvladovanje, skromnost in samokritičnost. Prepovedano je, da bi napetosti in strese, ki jih prinaša poklic, reševal z alkoholom in podobnimi sredstvi.

Etika in morala posameznega turističnega vodnika opredeljuje odnos do samega sebe, do vseh vpetih v proces vodenja, do poklica, do ZTVS (kot krovne organizacije Turističnih vodnikov), zato turistični vodnik upošteva splošne družbene vrednote, humanost, poštenje, točnost, pravila in namen lepega vedenja, deluje tudi za skupne cilje ZTVS, varuje interne informacije tako organizatorja programa in vseh sodelujočih kot ZTVS, kakor skupin, ki jih vodi. Kultura posameznika je osnova za kulturo skupine. Vodnik mora biti s svojim vedenjem zgled in vzor za ostale udeležence.

PODROBEN OPIS DEL IN NALOG TURISTIČNEGA VODNIKA

1. Načrtuje in organizira lastno delo
 - zna predvideti potreben čas, materiale in pripomočke za pripravo na vodenje
 - zna predvideti potreben čas za izvedbo vodenj
 - 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
 - skupini, ki jo vodi poljudno ali strokovno razlaga naravne, kulturne, družbene in druge značilnosti določenega področja v izbranem jeziku
 - opozori na nevarnosti na poti
 - skrbi za in dobro počutje potnikov
 - uporabi 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 prilagoditi
 - je iznajdljiv in sposoben učinkovitega reagiranja ob morebitnih zapletih na poti
 - je sposoben improvizacije oziroma prilagajanja danim okoliščinam
 - se jasno izraža (jasna dikcija / izgovorjava) in ima retorične sposobnosti oziroma spretnosti
 - zna pravilno oceniti potrebe, zanimanja in dinamiko skupine
 - je splošno razgledan
6. Administrativna dela
 - skrbi za svoj s.p. / d.o.o. ali drugo obliko lastne gospodarske dejavnosti, (pogodba z naročnikom storitve)
7. Komercialna dela
 - v dogovoru z naročnikom izvaja promocijske aktivnosti in podobno
8. Nadzor dela
 - spremlja vedenje gostov in jih po potrebi opozarja na primerno vedenje glede na lokalno okolje
9. Zagotavljanje kakovosti
 - zagotavlja kakovost 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](#)

10. Komunikacija

- komunicira s turisti oziroma potniki
- komunicira z lokalnim agentom oziroma ponudnikom storitev
- komunicira s kolegi na terenu
- komunicira z vozniki oziroma z izvajalci prevoznih sredstev
- komunicira z zdravstvenim osebjem

11. Varovanje zdravja in okolja

- 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

VIRI

- Kodeks turističnih vodnikov Slovenije. (2018). Združenje turističnih vodnikov Slovenije. Pridobljeno 10. 06. 2020 iz <https://www.slovenija-vodniki.si/kodeks>
- Odlok o lokalni turistični vodniški službi v Mestni občini Kranj. Pridobljeno 10. 06. 2020 iz <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina?urlurid=20073432>

Kranj, 24. 09. 2020