

Komentarji Združenja turističnih vodnikov Slovenije k Strategiji trajnostne rasti slovenskega turizma 2017–2021

Bili smo gostje na usklajevalnih delavnicah STRATEGIJE TRAJNOSTNEGA RAZVOJA SLOVENSKEGA TURIZMA, ki so potekale v aprilu in maju 2017, za vse štiri, na novo oblikovane turistične regije: Alpska Slovenije, Panonska Slovenija, Mediteranska Slovenija in osrednje slovenska regija z Ljubljano

V predstavitvi strategije je bilo izpostavljeno:

- Doseganje kakovosti ponudbe za zahtevnega gosta, butičnost
- Zvišanje cen storitev
- Poudarek na domačem izobraženem kadru
- Turizem ne moremo prepustiti trgu, država mora zagotavljati legitimnost
- Prenova zakonodaje, ki bo omogočala pogoje za razvoj turizma
- Trajnostni turizem

Predlogi in pripombe, ki smo jih poslali na MGRT – Direktorat za turizem in internacionalizacijo:

1. Turistični vodniki smo aktivni deležnik v turizmu in dejansko stanje »na terenu« dobro poznamo. Zavedamo se, kako pomembna je kakovost kadra in storitev, predvsem iz vidika, da se pričakovanja gostov izpolnijo. Opažamo tudi, **da so oblikovalci turistične politike premalo pozorni na glavni atribut v turizmu: na domačega človeka**, predvsem ker ne postavijo ustreznih zakonskih okvirjev za normalne pogoje dela in ne predvidijo ukrepov za izvajanje zakona. Premalo se zavedamo odgovorne vloge turističnih delavcev. Lep primer razumevanja vloge npr. turističnega vodnika je Avstrija. Nacionalna turistična organizacija v svoje strategije, načrte in tudi predstavitve vključuje tudi turističnega vodnika. Turistični vodnik je podaljšana roka promocije. Glede na to, da gre za osebni stik obiskovalca in predstavnika destinacije (turističnega vodnika), je ta promocija še toliko bolj učinkovita, ker deluje na principu osebne izkušnje.
2. Na delavnici se je izpostavila potreba po novi zakonodaji, ki bo omogočala pogoje za trajnostni razvoj turizma. Kot turistični delavci poudarjamo, da že pri veljavnem zakonu v turizmu delamo v sivi ekonomiji, nelojalni konkurenci, prekarnem delu (s.p.), cene storitev se nižajo. Veljavni zakon se premalo izvaja in ker ni nadzora, je situacija še bolj kritična. Smatramo tudi, da **novi predlog zakona ZSRT-1 s tako imenovano liberalno politiko prostega pretoka storitev ni dovolj usklajen s cilji nove strategije in trajnostnega razvoja**:
 - ker ukinja in znižuje kriterije (pogoje) za izvajanje poklicev v turizmu kar je v nasprotju s cilji butičnosti in pričakovanji zahtevnega gosta. S doseganjem kakovosti je tudi potrošnik zaščiten. Predvideti ukrepe za doseganje in nadziranje (ohranjanje) dolgoročno kakovosti. NPK ni rešitev za kvaliteto, poklicna kvalifikacije ne more vedno zadovoljivo nadomestiti zahtevna usposabljanja in certificiranja za določene poklice
 - ne predvideva ukrepov, da bi prednost in boljše pogoje za delo imeli domači delavci, ki živimo v Sloveniji, s tem bi tudi spodbudili več krožnega gospodarstva znotraj države; domačin bolje promovira državo, izdelke, usmeri gosta še na drugo destinacijo v Sloveniji, gosti se večkrat vrnejo ravno zaradi priporočil domačinov
 - ne predvideva, da deregulacije in nenadziranje spodbujajo nelojalno konkurenco, sivo ekonomijo, neurejena delovna razmerja in prosti pretok delavcev iz tretjih držav. Posledice deregulacije turističnih vodnikov 2008 na Češkem so potrojena brezplačna vodenja, število delavcev iz tretjih držav je poraslo, so tudi pripravljene delati po nižjih cenah (prilagamo komentar o deregulaciji Čeških kolegov).
3. ZTVS je že večkrat predlagalo, **da naj se na področju turističnih vodnikov za vso Slovenijo upoštevajo evropski standardi**. Trenutno je v Sloveniji izobraževanje in certificiranje urejeno na državni in občinski

ravni, vsak po svoje izobražuje, licencira, rezultati kakovosti so zelo različni. Novi predlog zakona ZSRT-1 ukinja vse pogoje za opravljanje dela turističnega vodnika, s čimer se ne strinjamo, kar pa ne pomeni, da se ne morejo upoštevati (implementirati) EU standardi (EN 13809:2003), ki nam dajejo možnost, da zaščitimo in ohranjamo naravno in kulturno dediščino tudi iz vidika turističnega vodenja. Standard (EN 15565:2008) za katerega se je Slovenija zavezala, da ga bo implementirala, omogoča kvalitetno izobraževanje turističnih vodnikov krovno in po makroregijah. V primeru standardizacije potrošnik točno ve, kaj lahko od storitve pričakuje. Kvaliteta je tisto, kar sodobni potrošnik pričakuje in kar lahko za vso Slovenijo na področju turističnega vodenja dosežemo s standardizacijo. Kvalitetna storitev je tudi glavni vzrok, zakaj EU ni deregulirala turističnega vodnika, ampak je odločitev prepustila vsaki članici EU posebej.

4. IZHODIŠČA UNWTO (United Nations World Tourism Organization – Svetovna turistična organizacija pri Združenih narodih)

Glede strategije slovenskega turizma, poudarjanja Slovenije kot butične destinacije, zelene, zdrave in aktivne, usmerjenosti v trajnostni razvoj, turizem in kulturni turizem, **moramo opozoriti še na naslednje:** Če želimo upoštevati in ustvarjati vse zastavljene standarde se moramo vrniti k definiciji UNWTO, ki jasno opredeljuje kaj trajnostni razvoj je in kaj zagotavlja:

- **okoljski vidik** – Čim bolj zmanjšati onesnaženost zraka, vode in zemlje ter količine odpadkov, ki jih ustvarjajo turistični ponudniki ter obiskovalci. Ohranjati in krepiti kakovost ter značilnost krajinske krajine, zavarovati in ohranjati naravna območja, habitate in prosto živeče rastline ter živali.
- **družbeni vidik** – Ohranjati in izboljševati kakovost življenja v lokalnih skupnostih, spoštovati ter krepiti kulturno in zgodovinsko dediščino, tradicijo in raznolikost destinacije.
- **gospodarski vidik** – Zagotoviti konkurenčnost in sposobnost preživetja turističnih destinacij in podjetij, da se bodo lahko še naprej razvijala in prinašala koristi na dolgi rok,
- **podnebni vidik**- v zadnjem obdobju se zgornjim trem stebrom dodaja še vidik podnebnih sprememb, kjer je cilj zmanjšati vplive turizma na podnebje in povečati prilagajanje turizma podnebnim spremembam.
- **korporativni družbeno odgovorni vidik** (corporate social responsibility, CSR) - Da je podjetje resnično »zeleno«, mora vključevati trajnostno usmerjeno odločanje na vseh ravneh organizacije.

Iz izhodišč UNWTO-ja izhaja, da gredo v smer blaginje in postopne krepitve gospodarske rasti. Če želimo Slovenijo tržiti kot butično destinacijo, moramo ponujati tudi butične storitve, butične zgodbe in prezentirati našo deželo na turistom primeren in inovativen način.

z predvideno deregulacijo poklica turistični vodnik in nižanjem nivoja usposobljenosti turističnih delavcev, predvsem turističnega vodnika na nivo poklicnega usposabljanja na CPU ali nivo NPK-ja, je več kakor neprimerno in gre v veliko škodo vsemu k čemur se usmerja nova strategija.

- Butičnosti se ne dosega z in deregulacijo poklicev, nižanjem izobrazbenega nivoja in 'učenjem oz. pridobivanjem izkušenj na terenu'.
- Prav tako ne z neupoštevanjem mnenj strokovnih združenj, mnenj strokovnjakov s področja turističnega izobraževanja, univerz, poznavalcev turistične stroke in drugih deležnikov pri ustvarjanju blagovne znamke destinacije.

ZSRT-1 turističnega vodnika briše iz registra subjekta gospodarske dejavnosti; čeprav **je turistični vodnik:**

- ena izmed prvih oz. prva oseba s katero pride gost v kontakt, ko prispe na destinacijo.
- turistični vodnik je predstavnik Slovenije kot potencialne butične, zelene in kulturne destinacije
- turistični vodnik ustvarja zgodbe, navduši turista, da se v Sloveniji zadrži dlje od predvidenega oz. se vrača na destinacijo

- turistični vodnik je interpret naravne in kulturne dediščine, kar zahteva visok nivo usposobljenosti in izobrazbe; na tej ravni se neposredno navezuje na strategijo vzpostavljanja novih centrov za interpretacijo dediščine, kakor je bilo omenjeno na posvetu
- turistični vodnik je ambasador dežele

Za turistične vodnike Slovenije je nesprejemljivo, da se naš poklic nagiba v smer popolnega razvrednotenja oz. izbrisa iz registra poklicev in dejavnosti, ki ga predvideva nov ZSRT-1, ki je na nek način tudi osnova oz. bodoči zakonski nosilec nadaljnje strategije.

Razvrednotenje enega temeljnih nosilcev in promotorjev Slovenije kot trajnostne in butične destinacije je v popolnem nasprotju s pojmom trajnosti in butičnosti, zato tudi v okviru Strategije TR slovenskega turizma predlagamo:

- da se turistični vodnik ohrani kot reguliran poklic in dejavnost;
- **se poklic turističnega vodnika strateško in zakonsko umesti kot perspektiven poklic, skladen s trajnostno strategijo gospodarskega razvoja, oz. z izhodišči UNWTO-ja;**
- se pri razvoju poklica upošteva evropske standarde, ki jasno opredeljujejo, kdo turistični vodnik je, skupaj s standardi ustreznega izobraževanja;
- se turističnega vodnika vključi kot enega izmed pomembnih nosilcev razvoja slovenskega turizma in potencialnega nosilca trajnostnega razvoja destinacije in njene butičnosti;
- se poklic turističnega vodnika ustrezno zaščiti in nadzoruje na terenu;
- se prepreči razprodaja slovenske naravne in kulturne dediščine ter tržni profiti slovenskega turističnega gospodarstva tujcem oz. odtekanje profita v tujino > (delo na črno, siva ekonomija, nelojalna konkurenca, odsotnost nadzora nad izvajanjem storitev...)

Dokument so pripravili:

Borut Šraj, Nika Buda, Bojana Čampa in Alenka Pavlica