



Združenje turističnih
vodnikov Slovenije

30 LET



O ZDRUŽENJU TURISTIČNIH VODNIKOV SLOVENIJE

Združenje turističnih vodnikov Slovenije (ZTVS) je krovna stanovska organizacija, ki na območju Republike Slovenije združuje in zastopa turistične vodnike in vodje poti (spremljevalce). Nadaljujemo z aktivnostmi Društva turističnih vodnikov Slovenije, ki je bilo ustanovljeno leta 1988 z namenom prepoznavnosti in zaščite poklica na področju turističnega vodenja, doseganje kakovosti ter uveljavljenosti v najširši javnosti doma in v tujini.

V Združenju sledimo usmeritvam Strategije razvoja slovenskega turističnega gospodarstva (2017-2021) s poudarkom na razvoju trajnostnega, butičnega, kulturnega turizma in permanentnega izobraževanja, s ciljem doseganja kakovostnih storitev vodenja in spremljanja individualnih turistov in organiziranih skupin. Turistični vodniki smo »ambasadorji« Slovenije in pomembni interpreti naravne in kulturne dediščine ter predstavniki destinacije.

Velikokrat pomenita turistični vodnik ali vodja poti tudi prvi stik potnika z destinacijo. Doma kot v tujini lahko opravljamo dve dejavnosti hkrati in nastopamo v vlogi turističnega vodnika, kot tudi vodje poti.

Strokovno turistično vodenje je zahtevno delo. Zanj so potrebna kompleksna znanja, znanje tujih jezikov, široka razgledanost ter vrsta spretnosti, logističnih, organizacijskih, retoričnih

sposobnosti, ustvarjanje dinamike v skupini in spretnega interpretiranja ter podajanja informacij. Potrebno je poznavanje zgodovine, umetnosti, geografije, psihologije, kulturnega izročila posameznih regij in pokrajin, vsakdanjih običajev v optiki kulinarčnih in drugih vidikov narodnih značilnosti.

V Združenju si prizadevamo za uveljavljanje našega poklica, zagotavljanje pravic in boljših delovnih pogojev, domačo in mednarodno prepoznavnost ter ustrezno evalvacijo na trgu. Posameznik oz. posameznica se v našem poslu kaj hitro znajde v položaju šibkejšega člana, zato stanovska organizacija predstavlja temelj pri komuniciranju z različnimi deležniki, obenem je središče informiranja in orodje varovanja.

V letu 2018 obeležujemo 30 let našega obstoja in delovanja

Notranje upravljanje Združenja je opredeljeno v temeljnem aktu (statutu). Temeljne vrednote v odnosu do kolegov in poklica so opredeljene v stanovskem Kodeksu, ki so ga dolžni spoštovati vsi naši člani. Hkrati je Kodeks tudi priporočljiv dokument, ki velja za vse turistične vodnike v Sloveniji in vodje poti, ki z domačimi ali tujimi gosti potujejo znotraj ali zunaj naše države.

Večkrat na leto se odpravimo na študijska potovanja in izlete, organiziramo izobraževanja in posredujemo obvestila o prostih vodenjih. Delujemo v podporo članom s številnimi nasveti in informacijami. V pomoč smo v povezavi z zakonodajo in računovodskimi storitvami.

KDO JE TURISTIČNI VODNIK?

Turistični vodnik (angl. - tourist guide) je definiran v evropskem standardu EN 13809:2003

Turistični vodnik je oseba, ki obiskovalce vodi v njihovem izbranem jeziku, interpretira kulturno in naravno dediščino, ki je specifična za področje na gostom razumljiv način. Turistični vodnik ima licenco, ki zagotavlja, da ima znanja specifična za določeno področje, izdano s strani pristojnega organa. Turistični vodnik je dolžan med opravljanjem dejavnosti imeti na vidnem mestu ustrezno izkaznico.

Turistični vodnik je oseba, ki za svoje delo predstavnika destinacije odgovarja destinaciji; je ambasador in promotor Slovenije.

Večinoma je od turističnih vodnikov odvisno, ali se bodo obiskovalci počutili dobrodošle, ali bodo v kraju ostali dlje in ali se bodo tudi vrnili. Turistični vodniki znatno pripomorejo k dožemanju destinacije. Obiskovalcu pomagajo razumeti lokalno kulturo ter vsakdanji način življenja.

Turistični vodnik je eden od nosilcev trajnostnega razvoja. Njegova naloga je, da pri svojem delu z individualnimi turisti ali skupinami pripomore k ugledu države/destinacije, vzpostavlja spoštovanje do okolja, živalstva, rastlinstva, znamenitosti, spomenikov, lokalnih navad in s tem vpliva na ohranjanje okolja. Hkrati mora turistični vodnik zagotavljati visoko stopnjo zadovoljstva turistov.

Turistični vodnik si prizadeva za razvoj, spodbujanje in vzpostavitev visokih standardov na področju svojega dela. Prizadeva si za mednarodno povezovanje v okviru svoje stroke, si izmenjuje izkušnje in izboljšave ter nove trende redno vključuje v predstavitev krajev, ki jih zastopa.

V turističnem aranžmaju turistični vodnik vedno nastopa kot samostojni subjekt, ki ga je (ali pa ne) organizator potovanja vključil v svoj program.

** Pod obliko definicije turistični vodnik v Sloveniji po veljavnem zakonu ZSRT in predlogu ZSRT-1 deloma spada tudi t.i. »lokalni vodnik« ali pravilneje turistični vodnik turističnega območja, ki ni v pristojnosti ministrstva, ampak zanj občine lahko ali ne predpišejo pogoje usposabljanja in izvajanja kar pomeni, da se poklic turističnega vodnika turističnega območja ne šteje za reguliran poklic in zanj ni predpisano obvezno najemanje. Združenje se bo v nadaljnjih aktivnostih prizadevalo, da se sistemsko uredi usposabljanje in izvajanje poklica/dejavnosti turistični vodnik na državni (krovno) in lokalni ravni (turističnih območjih) in zakonsko opredeli enega reguliranega turističnega vodnika v Sloveniji, upoštevajoč standard o izobraževanju EN 15565:2008.*

3



KDO JE VODJA POTI – SPREMLJEVALEC

Turistični vodja poti | spremljevalec |

(angl. – tour manager / tour leader / tour guide / tour escort) je definiran v evropskem standardu EN 13809:2003

Turistični vodja poti je oseba, ki vodi in nadzira potovanje v imenu organizatorja potovanja in zagotavlja, da se program izvaja kot je opisano v ponudbi in kot je bilo prodano potniku. Turistični vodja poti obiskovalcem nudi praktične informacije obiskanega področja, opravlja organizacijske in tehnične storitve za udeležence turističnih aranžmajev od začetka potovanja do cilja in vrnitve.

Turistični vodja poti je vedno predstavnik organizatorja potovanja in v njegovem imenu tudi nastopa na trgu. Turistični vodja poti ni samostojni subjekt, ampak vedno odvisen od nalog, ki mu jih dodeli agent oz. organizator potovanja. Turistični vodja poti lahko dela za kateregakoli naročnika po vsem svetu.

** Za turističnega vodjo poti (spremljevalca) novi zakon ZSRT-1 ne predpisuje več usposabljanja in podeljevanja licenc. Poklic se šteje za dereguliranega. Osebam, ki so opravile preizkus znanja in pridobile naziv turistični spremljevalec ter so (bodo) na dan uveljavitve zakona ZSRT-1 vpisane v register turističnih spremljevalcev, se v obdobju dveh let po uveljavitvi tega zakona pri opravljanju preizkusa znanja za turističnega vodnika prizna opravljene vsebine tega preizkusa.*



NARAVA NAŠEGA DELA

5

Turistično vodenje turistov je specifična dejavnost, povezana s strokovnim in poljudnim znanjem, poznavanjem tehnike vodenja in psihologije gosta, njegove osebnosti in njegovega obnašanja. Posamezne zvrsti vodenja, npr. ogledi mesta, vodenje izletov, strokovnih ekskurzij in turističnih potovanj ipd. 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 ali vodje poti morajo spoštovati pravila profesionalnega obnašanja, ne glede na položaj in izkušnje.

Delo je dinamično, zahtevno in naporno, po drugi strani lepo, prijetno in polno bogatih izkušenj dela z ljudmi in spoznavanja različnih kultur.

Največkrat se dejavnosti turističnega vodnika in vodje poti med seboj prepletata, zato urnik dela traja ponekod tudi do šestnajst ur ali več. Zaradi tega je potrebno dobro zdravje, odlična kondicija in notranje ravnovesje.

Komunikacija, dobro poznavanje destinacije, osebna urejenost, nenehno prizadevanje za čim širšo splošno razgledanost in permanentno izobraževanje so izzivi, ki pritegnejo marsikoga k opravljanju tega zahtevnega, odgovornega, vendar dinamičnega in zanimivega poklica.



ZGODOVINA ZDRUŽENJA

Trideset let društva je minilo v vodniškem tempu, hitro in intenzivno na poteh po Sloveniji in tujini. Mnogi smo se začeli ukvarjati s turističnem vodenjem po naključju, kot dodatno delo ob službi ali študiju. Orali smo ledino in želeli svojemu delu postaviti standarde. Tako smo po dveletni odisejadi s statutom marca 1988 ustanovili **Društvo turističnih vodnikov Slovenije**. V naslednjih desetletjih smo se družili zaradi izmenjave izkušenj, zapiskov in literature, zaradi prilagajanja novim načinom plačevanja za naše delo, uvajanja izpitov za turistične vodnike in spremljevalce, zaradi pogojev dela čez mejo in urejanja dokumentov za prigrasitev občasnega dela v tujini. Oblikovali komentarje k novemu Zakonu o pospeševanju turizma, ki opredeljuje tudi pogoje za naše delo. Izvedli kar nekaj odličnih izletov za naše člane, nazadnje se aktivirali za boljši položaj prekarnih delavcev turističnih vodnikov znotraj Sindikata prekarcev.

Prva predsednica Društva je bila **Mojca Pagon**, tajnik Janez Resnik. Motor dogajanja, ki smo si ga člani zapomnili, je bila Mojca Cajnko. Redno je pisala v turistično glasilo Lipov list. Janez Resnik je prispeval, da smo se boljše organizirali, imeli nekaj podpore turističnih agencij, skrbeli za izobraževanje podmladka s predavanji, ekskurzijami in vodniškimi tečaji. Sestavili smo kodeks.

Podobno je bilo v času predsedovanja **Iztoka Bončine**. Redno smo se srečevali na klepetih v gostilni Katrca. Študijske ekskurzije so bile dobro obiskane: Pariz, Barcelona, San Marino, Praga, ipd. Prav v teh mestih smo organizirali praktične izpite za nove turistične vodnike. Vedeli smo, da se moramo boriti za svoj položaj in postaviti standarde. Bili smo člani Turistične zveze Slovenije. Pritegnili smo turistične animatorje in postali **Društvo turističnih vodnikov in animatorjev**.

Z novim tisočletjem so postali obvezni državni izpiti in licence za turistične vodnike in spremljevalce, potrebno se je bilo postaviti za pravico do dela v tujini s prigrasitvijo občasnega dela (POD). Po letu 2012 smo vztrajno zavihali rokave in delali na predlogih k novemu Zakonu o pospeševanju turizma (ZSRT-1) za ureditev področja turističnega vodenja doma in v tujini. Zadnja leta pa predvsem gradimo podobo in ugled poklica turistični vodnik v turističnem gospodarstvu tudi usklajeno z evropskimi standardi in smernicami nove slovenske strategije.

Predsednik **Zoran Markov** je prestavil sedež na lokacijo svojega podjetja. Tone Sedlar se je trudil s papirji društva. Pravi nov zagon pa smo dobili v času predsedovanja **Dr. Milana Rajtmajerja**, ki je pripravil novo vizijo in poslanstvo društva in jo pričel uresničevati. Obiskovali smo lokalna društva, podpirali delo turističnih vodnikov in sodelovali pri izobraževanju. Pripravili smo več predavanj o urejanju lastnega računovodstva, veččinah komuniciranja, ipd. Gregor Majnik je prevzel delo tajnika in več let urejal dokumentacijo in formalnosti.



Sledilo je obdobje predsednic: **Diane Ternav, Maje Čampelj** in kratko obdobje **Minke Kahrič**. Pridobili smo nove člane, postavili spletno stran, uvedli interno elektronsko izmenjavo informacij. Dopolnili smo nov statut ter naziv Društva spremenili v **Združenje turističnih vodnikov Slovenije**. Člane so pritegnile strokovne ekskurzije: Makedonija, BiH, Neum z zaledjem in Dubrovnik v organizaciji Dominike Koritnik Trepel, obisk Dunaja z Božom Štajerjem. Sodelovati smo začeli na sejmu Alpe Adria, se dogovorili z Gospodarskim razstaviščem, da nam vsako leto omogoča prostore za zборе članov. Obeleževali smo mednarodni dan vodnikov, se dogovarjali s Skupnostjo slovenskih muzejev. Predstavniki Združenja so se odpravili na sejem BIT v Milanu, kasneje tudi v Beograd. Za člane smo se z zavarovalnicami dogovarjali za ugodna zavarovanja, skrbeli za aktualne novice na področju našega dela tudi v tujini.

Vodstvo se je ponovno povežalo z mednarodnimi vodniškimi združenji, bili smo pridruženi člani v FEG. V izpitno komisijo za turistične vodnike na GZS so sprejeli predsednico Združenja Diano Ternav.

Novo predsedovanje je prevzela **Maja Čampelj**, pomenilo je še en kratek zagon, nadaljevali smo dejavnosti iz prejšnjih mandatov, izvedli izlete za člane, tudi obisk Vojvodine. V kratkem mandatu **Minke Kahrič**, smo dodali članom na voljo zbirko vodniških gradiv. Opredeleževali smo se glede sodelovanja z ZTAS.

Novo vodstvo **Jureta Podobnika** samostojno nadaljuje in nadgrajuje začete naloge iz prejšnjih let. Odličen dogodek v Postojni z obiskom jame in zborom članov, je pomenil začetek novega optimizma. Zadnji dve leti aktivno sodelujemo pri pripravi pripomb in predlogov za nov ZSRT-1 in si prizadevamo, da naš poklic znotraj zakona ostane reguliran. Organizirali smo izjemno odmevno okroglo mizo na to temo v okviru sejma Alpe Adria

v letu 2016 » Vloga turističnih vodnikov v turizmu in novi Zakon o spodbujanju razvoja turizma«. Istega leta je nekdanja predsednica Diana Ternav za Združenje organizirala izjemno kvalitetno ekskurzijo Slovenski Trst in ribiška zgodovina Slovencev.

Prenovili smo statut in kodeks, postavili novo spletno stran, ki omogoča naročniku avtomatsko povpraševanje po vodnikih. Ustanovili smo sekcijo turističnih vodnikov Slovenije znotraj Sindikata prekarne delavcev, ki se bori za dostojno ovrednotenje našega dela na trgu. Organizirali smo izobraževanja za vodnike v Ljubljani in študijske ekskurzije po Sloveniji. Članstvo se v zadnjem mandatu ponovno povečuje in zaupanje v Združenje raste.

V zadnjem letu sta se ustanovila Klub profesionalnih turističnih vodnikov Slovenije in Društvo regionalnih turističnih vodnikov Slovenije. Vsak po svoje in v sodelovanju delujemo za uresničevanje skupnih ciljev.



KAKOVOST, ZAŠČITA POTROŠNIKA, STANDARDIZACIJA DOMA IN V TUJINI

Smo v vlogi domačega ali tujega potnika, turista, gosta in ko izbiramo med številnimi ponudbami izletov, potovanji, turističnimi paketi, aranžmaji, želimo za svoj denar dobiti največ. Seveda so naša pričakovanja različna, lahko tudi za manj denarja pričakujemo manj in se temu primerno prilagodimo.

V Združenju poudarjamo, da bodimo pozorni za primere, ko na izletu ali potovanju pričakujemo storitev turističnega vodnika, kaj nam izbrana vsebina programa ponuja - ogleda z razlago turističnega vodnika ali spremljanje skupine po programu, kar je delo vodje poti ali oboje hkrati v eni ali dveh osebah. Gre namreč za razliko v delu in odgovornostih med turističnim vodnikom in vodjo poti (spremljevalcem). Zato smo opis nalog in pomen obeh dejavnosti izpostavili v poglavju zgoraj in Kodeksu, ki ga najdete na koncu brošure.

Ne glede na raznoliko delo turističnega vodnika ali vodje poti sta oba odgovorna za skrbno izvedbo programa, da bo turistični paket ali aranžma ostal potnikom v lepem spominu. Zadovoljni potrošniki se radi vračajo, seveda pa velja tudi obratno, ko zaradi varčevanja pri stroških, nižanja cen storitev na trgu pada kakovost in raste nezadovoljstvo po trošnikov.

Turistični vodnik z razliko od vodje poti lahko samostojno nastopa na trgu, zato je kakovost za delo turističnega vodnika zelo pomembna. Kakovostna storitev je izhodišče pri zaščiti sodobnega potrošnika, zato Združenje izpostavlja, da sta standardizacija in zakonsko predpisani okvirji za turističnega vodnika pomembni tudi za potrošnika, da točno ve, kaj lahko od turističnega vodnika pričakuje.



DRŽAVNI IZPIT ZA TURISTIČNEGA VODNIKA, PRIDOBljena LICENCA VELJA LE V SLOVENIJI

Turistični vodniki z opravljenim državnim izpitom in pridobljeno licenco v pristojnosti ministrstva, ki ga pooblašča ponovno za štiri leta (od l. 2016) izvaja GZS ter vodi register turističnih vodnikov, lahko nemoteno opravljajo svoje delo v Sloveniji.

V predlogu ZSRT-1 je na novo opredeljeno, da bodo morale turistične agencije za vodenje skupin turistov, ki so začele potovanje v tujini, obvezno najemati domače turistične vodnike, razen v primeru turističnih vodnikov iz držav pogodbenic, za katere velja posebna ureditev za občasno ali trajno opravljanje tega poklica pri nas. Pri čemer morajo le vodniki iz držav pogodbenic, ki so v svoji državi pridobili pravico do opravljanja tega poklica, za trajno opravljanje tega poklica v Sloveniji pri ministrstvu, pristojnem za turizem, pridobiti odločbo o priznanju poklicne kvalifikacije in se vpisati v register turističnih vodnikov Slovenije.

Prav tako velja znotraj Evropske unije posebna ureditev, saj lahko države pogodbenice, kjer je poklic turistični vodnik reguliran, na podlagi evropske zakonodaje zaščitijo svojo turistično industrijo tako, da omejijo delovanje tujih turističnih vodnikov in jim predpisujejo različne zahteve (npr. POD - prijava občasnega dela v tujini, ipd.). Vse to se seveda odraža v ceni in organizaciji potovanja, saj mora turistična agencija oz. organizator potovanja dosledno upoštevati ta pravila. Podrobneje o tem, katere države zahtevajo prigrasitev del za turističnega vodnika je dostopno za člane Združenja v internih rubrikah spletne strani ZTVS.

Pravila so ponekod zahtevnejša in v veliki večini držav lahko posamezniki, ki imajo slovensko licenco za vodnika, opravljajo zgolj delo vodje poti, kar ustreza tudi evropskemu standardu EN 13809:2003. V tem primeru strokovno razlago znamenitosti opravljajo lokalni vodniki.

Če je v programu zapisano, da turistična agencija zagotavlja turistično vodenje v slovenskem jeziku, mora zagotoviti slovensko govorečega vodnika. Lokalni vodniki v tujini so le izjemoma večji slovenskega jezika, zato lahko turistični vodnik sproti tolmači, kar razlaga lokalni vodnik v tujem jeziku. Vendar pozor, če vas na poti spremlja turistični vodja poti (spremljevalec), ki v Sloveniji nima opravljene licence za turističnega vodnika in si posledično tudi ne more urediti prijave občasnega dela v tujini (POD), pa morate računati, da boste razlago znamenitosti poslušali v tujem jeziku, saj je vodja poti ne sme tolmačiti.

9



TURISTIČNI VODNIKI IN VODJE POTI V IMENU IN ZA RAČUN ORGANIZATORJEV POTOVANJ, TURISTIČNIH AGENCIJ

Po veljavnem zakonu ZSRT mora organizator potovanja zagotoviti potnikom spremstvo osebe z licenco za delo turističnega spremljevalca oziroma turističnega vodnika. Organizatorju ni treba zagotoviti spremstva le v primeru, ko je za prevoz potnikov uporabljeno javno prevozno sredstvo oziroma pri prevozu potnikov do izhodiščnega kraja letovanja ali potovanja in nazaj. Turistični spremljevalec opravlja za potnike t. i. organizacijsko-tehnične storitve (prijava na letališču, v hotelu, informacije o menjalnicah, carinskih, obmejnih postopkih, ipd.), medtem ko je delo turističnega vodnika kompleksnejše, saj zajema tudi strokovno ali poljudno vodenje potnikov po vnaprej določenem programu (razlaga znamenitosti, običajev, tradicije, itd.).

Po novem predlogu ZSRT-1 bo moral organizator pri vsaki izvedbi turističnega paketa in povezanega potovalnega aranžmaja doma in v tujini, razen v posebnih primerih, ki jih določa zakon, za vsako organizirano skupino posebej zagotoviti vodjo poti, če turistični paket ali povezani potovalni aranžma zajema turistično vodenje, pa turističnega vodnika, ki lahko opravlja tudi storitev vodje poti. **Zahteva za zagotovitev turističnega vodnika v povezavi z vsebino turističnega paketa glede na veljavno ureditev pomeni novost.**

Vodja poti v novem zakonu ZSRT-1 je lahko kdorkoli, ki ga agencija izbere za spremljanje skupine doma in v tujini, jim nudi organizacijske in tehnične storitve ves čas njegovega trajanja. Če program vključuje tudi turističnega vodnika mora agencija naročiti le-tega, ki mora spoštovati posebne ureditve za opravljanje poklica turistični vodnik doma in v tujini (izpiti, licence, priglasitev del POD, ipd.)

Turistični vodnik lahko opravlja tudi delo vodje poti doma in v tujini, medtem ko vodja poti ne more opravljati delo turističnega vodnika, v državah, kjer je turistični vodnik reguliran poklic.



NIZKE CENE STORITEV TURISTIČNEGA VODENJA IN VODIJ POTI SO POSTALE STALNICA Z RAZLIKO PRED NEKAJ LETI

Cene storitev turističnega vodenja in vodij poti so se znižale v zadnjih nekaj letih. Postali smo večinoma prekarni delavci, samozaposleni na trgu, kjer je zaradi ne nadziranja kdo in pod kakšnimi pogoji lahko dela pri nas kot turistični vodnik, zavladata nelojalna konkurenca, siva ekonomija, delo na črno kar vse postavlja naš poklic pod vprašanje uveljavljenosti, dobre promocije, kakovosti dela in dostojnega plačila. Zato naše Združenje že leta opozarja, da je turistično vodenje v Sloveniji potrebno sistemsko urediti, še posebej, če želimo slediti usmeritvam nove slovenske strategije in razvijati butični, trajnostni, kulturni turizem za zahtevnega gosta.

Enostavno želimo živeti dostojno in za dobro opravljeno delo prejeti dostojno plačilo. Ni za spregledati, da naše delo ni statusno urejeno tudi iz vidika pogojev dela, nočnega dela, bolniške, dopusta, sezonskega dela. S tem namenom smo se v letu 2018 povezali s Sindikatom prekarcev in ustanovili Sekcijo turističnih vodnikov Slovenije.

Danes je v turističnih agencijah malo redno zaposlenih turističnih vodnikov. V veliki večini so to zunanji stalni ali občasni »sodelavci« agencije, ki na trgu nastopajo kot samostojne pravne osebe (s.p., d.o.o., ipd.). Ker je pri nas ponudba turističnih vodnikov velika, kakovost vodenja ne bi smela biti vprašljiva, če so glavni kriteriji za izbiro strokovnost, usposobljenost in kakovost.

Če se agencije odločijo za najcenejšega turističnega vodnika, je lahko interes potnikov za kakovostno vodenje postavljen v drugi plan, zaradi česar so potniki lahko oškodovani na račun atraktivne, primerne izvedbe turističnega vodenja in programa v celoti.

Želimo, da bi se potniki še bolj zavedali, da je pri izvedbi turističnega aranžmaja kakovostno turistično vodenje izredno pomembno. Slišali smo že, da lahko neprimeren turistični vodnik

»pokvari« sicer dobro organizirano potovanje in obratno - primeren, izkušen turistični vodnik lahko tudi pomanjkljivo pripravljen program izpelje v zadovoljstvo potnikov.

Ne samo, da mnoge agencije varčujejo pri turističnem vodenju na račun zadovoljnega potrošnika, ampak znižujejo že tako nizke cene turističnega vodenja in spremljanja skupin nasploh kar posledično vpliva tudi na naročnike iz tujine – kar je še posebej pomembno, saj novi ZSRT-1 predpisuje, da bodo vse tuje agencije, razen iz držav pogodbenic, morale najemati domače turistične vodnike. Turistični vodniki in vodje poti smo v mnogih situacijah postali šibkejši člen, ki se boji, da če ne bomo znižali cene, bomo izgubil domačega ali tujega naročnika.

Spodbujamo, da potrošniki v vlogi potnikov čim večkrat izrazite svoje mnenje o izvedenem turističnem vodenju ali spremljanju na potovanju. Mnenja naslovite na turistično agencijo ali organizatorja potovanja, lahko pa jih pošljete tudi na ZPS ali Združenju turističnih vodnikov Slovenije.

11



VARNOST IN UDOBJE POTNIKOV NA POTOVANJU IN ODGOVORNOST ORGANIZATORJA

Preden boste potniki dokončno izbrali turistični aranžma potovanja priporočamo, da natančno preberete vsebino programa in se seznanite s tem, **kaj je vključeno v ceno**. Programi so različni, oblikovani za bolj ali manj zahtevne ali ozaveščene potnike in temu primerna je tudi cena.

Pozorni bodite na čas trajanja potovanja ali se odhodi začnejo zgodaj zjutraj ali pozno zvečer, kdaj so predvideni postanki.

Organizator potovanja mora spoštovati uredbo v EU (ES561/2006), ki velja od leta 2006 in določa pravila o obveznih počitkih in odmorih voznikov na vožnji. Iz vsebine programa lahko razberemo ali je program mogoče izpeljati skladno s pravili varne vožnje in s tem zagotovljene varnosti potnikov.

Pravila uredbe o varni vožnji so kompleksna, zato poudarjamo bistvo: v 24 urah ima lahko en voznik 3-krat na teden 15-urni delovni čas (DČ) in 9-urni počitek (P), ostale dni pa 13-urni DČ in 11-urni P. Če en sam voznik v nočnem času (med 23. in 06. Uro) vozi več kot 4 ure, se mu DČ skrajša na zgolj 10 ur! Kadar sta na avtobusu dva voznika, je njun skupni DČ 21 ur, čemur sledi 9 ur počitka.

Delovni čas ni isto kot čas vožnje. Čas vožnje je v primeru enega voznika vedno sestavljen tako, da lahko vozi neprekinjeno 4,5 ur, nato pa mora imeti 45 minut odmora, zatem lahko vozi še 4,5 ur in ima nato še 45 minut odmora. Odmori so lahko tudi poljubno razdeljeni, in sicer tako, da traja npr. vožnja 2,5 uri, nato je 15 minut odmora, zatem še 2 uri vožnje in nato 30 minut odmora. Voznik lahko vozi še eno dodatno uro (skupaj 10 ur vožnje), vendar zgolj 2-krat na teden.

SKLEPNA MISEL

Vsako potovanje se začne s prvim korakom in tudi Združenje si s številnimi koraki v pravo smer urejanja statusa našega poklica prizadeva, za ohranjanje kakovosti storitev in zadovoljstva čedalje številnejših turistov, ki obiskujejo našo zeleno, zdravo, aktivno Slovenijo.

Ekipa Združenja turističnih vodnikov Slovenije



KODEKS TURISTIČNIH VODNIKOV IN VODIJ POTI - SPREMLJEVALCEV

UVOD

Kodeks turističnih vodnikov in vodij poti - spremljevalcev sledi evropskim standardom (EN 13809:2003), in zakonodaji RS.

Turistični vodnik (angl. – Tourist Guide, v nadaljevanju ustreza kratica TV), v izbranem jeziku obiskovalcev 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. (EN 13809:2013)

Turistični vodnik je oseba, ki za svoje delo predstavnika destinacije odgovarja destinaciji; je interpret kulturne in naravne dediščine ter ambasador in promotor Slovenije. 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 dojamenu destinacije. Turistični vodnik obiskovalcu pomaga razumeti lokalno kulturo ter vsakdanji način življenja.

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

Certificiran turistični vodnik si prizadeva za razvoj, spodbujanje in vzpostavitev visokih standardov profesionalnosti svojega dela. Prizadeva si za mednarodno povezovanje v okviru svoje stroke, si izmenjuje izkušnje in izboljšave ter nove trende redno vključuje v predstavitve krajev, ki jih zastopa.

V turističnem aranžmaju turistični vodnik vedno nastopa kot samostojni subjekt, ki ga je (ali pa ne) organizator potovanja vključil v svoj program.

Po 38.členu Zakona o spodbujanju razvoja turizma (ZSRT - 2004), ki ureja delovanje turističnih vodnikov, mora organizator potovanja pri vsaki izvedbi turističnega aranžmaja doma in v tujini za vsako organizirano skupino posebej zagotoviti turističnega spremljevalca ali turističnega vodnika.

Turistični vodnik je oseba, ki ima državno licenco TV pri GZS RS, vsako tekoče leto poravnane obveznosti pri GZS. Dokazilo opravljenega preizkusa je izkaznica turističnega vodnika. (34. člen ZSRT)

Dejavnost turističnega vodnika je strokovno vodenje obiskovalcev po vnaprej določenem programu, kar obsega razlago kulturno zgodovinske dediščine in naravnih znamenitosti ter posebnosti območja. (34. člen ZSRT - 2004)

Turizem je pojav, ki temelji na svobodni volji vseh turistov, zato zahteva popolno spoštovanje osebnosti vsakega izmed njih.

Turistični vodnik za turistično območje lahko začne z opravljanjem dejavnosti turističnega vodenja na turističnem območju, ko izpolni pogoje, ki jih predpišejo občine na turističnem območju. V tem primeru pridobi naziv: »turistični vodnik turističnega območja« (ime območja). (41.člen ZSRT - 2004).

Turistični vodja poti I spremljevalec I (angl. – Tour Manager / tour leader / tour guide / tour escort) / (v nadaljevanju ustreza kratica VP- vodja poti oz. TS - turistični spremljevalec) je oseba, ki vodi in nadzira potovanje v imenu organizatorja potovanja in zagotavlja, da se program izvaja kot je opisano v ponudbi in kot je bilo prodano potniku. Turistični vodja poti obiskovalcem nudi praktične informacije obiskanega področja, opravlja organizacijske in tehnične storitve za udeležence turističnih aranžmajev od začetka potovanja do cilja in vrnitve. (EN 13809:2003)

Turistični spremljevalec ali vodja poti je vedno predstavnik organizatorja potovanja in v njegovem imenu tudi nastopa na trgu. Turistični spremljevalec ni samostojni subjekt, ampak vedno odvisen od nalog, ki mu jih dodeli agent oz. organizator potovanja. Turistični spremljevalec lahko dela za kateregakoli naročnika po vsem svetu.

BONTON

Za začetek poslovnega in zasebnega odnosa je pomembno, da se na primeren in spoštljiv način predstavimo.

Z medsebojno pozornostjo in razumevanjem se bomo izognili neprijetnim pri delu s turisti in pri sodelovanju s stanovskimi kolegi.

S svojim obnašanjem, empatijo in urejenostjo vplivamo 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.

ZNAČILNOSTI POKLICA

Vodenje turistov je specifična dejavnost, povezana s strokovnim znanjem, poznavanjem tehnike 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 vodnik ali vodja poti pri delu upoštevati in izpolnjevati. Vsi, ki opravljajo delo TV ali TS/VP morajo spoštovati pravila profesionalnega obnašanja, ne glede na položaj in izkušnje.

Narava in obseg del TV ali TS/VP dokazujejo, da pravila profesionalnega obnašanja niso odvisna samo od njega (kot posameznika), ampak od mnogih zunanjih dejavnikov, na katere nima neposrednega vpliva. Tako postanejo pravila dela in obnašanja značilnost in posebnost te dejavnosti. V tem primeru se lahko splošna in osebna pravila obnašanja uporablja le pogojno in če so v skladu z naravo in zahtevami vseh drugih, ki sodelujejo pri izvedbi posameznega programa.

→ Od TV ali TS/VP 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 poznavanje najrazličnejših tematskih področij, na primer: geografija, agronomija, zgodovina, umetnost, gastronomija, ... ipd. V primeru, da naročnik, agencija ali posameznik zahteva specialna oz. strokovna vodenja za določeno področje, to delo opravi vodnik z ustrežno strokovno izobrazbo in usposobljenostjo. Storitve na ta način pridobi na dodani vrednosti in sodi v kategorijo višjega cenovnega razreda.

→ 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.

→ Turistični vodnik mora poznati in izvajati tehnike vodenja.

→ Pri opravljanju svojega dela (vsebinsko in organizacijsko delo naj bi potekala hkrati) mora vodnik ali vodja poti delovati spočito, urejeno, prijazno, potrpežljivo, nevsiljivo in zmerno. Zahtevnost vodnikovega dela ali vodje poti v zvezi s turisti (potniki) se povečuje še z navzočnostjo drugih udeležencev, ki sodelujejo pri sestavi turistične storitve, aranžmaja oz. turističnega paketa. To so: organizator potovanja, pri katerem je turist kupil storitev, fizična ali pravna oseba, ki je vodnika ali vodjo poti najela, prevozniki, namestitveni objekti, lokalne agencije v kraju obiska, lokalni vodniki (oz. turistični vodniki turističnega območja) ter kulturne ustanove, ki so del turističnega programa, itd. Med vsemi temi udeleženci opravlja vodnik ali vodja poti vlogo povezovalca različnih interesov, ki jih mora zastopati in vzdrževati v ravnovesju.

→ Vloga TS/VP je, da predvidi tok dogajanja, začne reševati težave ter zaplete preden se razvijejo v nerešljive. V primeru, da do težav in sporov pride, mora TS/VP na udeležence vplivati na miren način, paziti, da pri zastopanju interesov ne naredi škode nikomur in da štiti interese vseh sodelujočih. Raven zadovoljstva turistov je hkrati tudi del merila uspešnosti turističnega vodnika ali vodje poti, nanj vplivajo mnenja vseh sodelujočih pri izbrani turistični storitvi. TV ali TS/VP ki so ga turisti dobro ocenili, sam pa je grobo kršil interese drugih sodelujočih, ni dobro opravil svojega dela. Vedno so na prvem mestu interesi organizatorja oz. drugih naročnikov turističnega vodenja in turistov (potnikov), pri čemer se mora ohraniti spoštljiv in korekten odnos tudi do vseh ostalih sodelujočih partnerjev.

→ Obnašanje vodnika pri vodenju je vedno relativno in odvisno od posameznih okoliščin. Njegove reakcije lahko pravilno ocenimo le, če so na razpolago vsi podatki in imamo vpogled v določeno situacijo. Učinkovitost in uspešnost vodje poti je na posameznih poteh različna. Odvisna je od njegovega značaja, kraja potovanja, vrste skupine, razmerja med skupino in organizatorjem, pri katerem je bila storitev naročena, ipd.

→ Turistični spremljevalec – vodja poti pri svojem delu nastopa predvsem kot predstavnik organizatorja potovanja, zato mora pri svojem delu upoštevati dana navodila.

→ Vodnik pri razlagi ter neformalnih pogovorih s turisti in ostalimi udeleženci, ne izraža svojih osebnih prepričanj in mnenj.

→ Pomembno je, da vodnik / ali vodja poti / spoštuje svobodo posameznika, njegove navade, verske in kulturne običaje.

→ Glede na število in raznolikost položajev, v katerih se lahko znajde vodnik / ali vodja poti / , je težko določiti konkretna pravila obnašanja, ki bi bila uporabna za vse osebe in vse primere. Lahko pa se določijo okvirni in temeljna načela profesionalnega obnašanja.

Delo turističnega spremljevalca – vodje poti z gosti, lahko ocenjujemo samo skupaj s storitvijo. V tem primeru moramo poznati njegov odnos do ostalih udeležencev pri turistični storitvi (organizatorja potovanja, turistično agencijo, turista, potnika, prevoznika, osebja namestitvenega objekta, turističnega obrata, svojega kolega, lokalnega vodnika (oz. turističnega vodnika turističnega območja) ...), kateremu na koncu dodamo še odnos do samega sebe.

O konkretnih pravilih, povezanih z delom in obnašanjem vodnika in vodje poti lahko govorimo le, če podrobneje opredelimo naravo dela, vloge, ki so jima zaupane in interese, ki sta jih pri svojem delu dolžna zastopati.

Narava dela, specifičnosti, pričakovanja in zahtevane sposobnosti turističnega vodnika in vodje poti – spremljevalca so sistematično opisane v zadnjih dveh poglavjih KOD-EKSA pod naslovoma PODROBEN OPIS DEL IN NALOG TURISTIČNEGA VODNIKA in PODROBEN OPIS DEL IN NALOG VODJE POTI – SPREMLJEVALCA.

NALOGE TURISTIČNEGA VODNIKA in VODJE POTI - SPREMLJEVALCA

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 ali prepričanj.

Vodja poti mora izpeljati določen predpisan program in turiste (vsaj okvirno) seznaniti s kraji skozi katere se potuje. V primeru, da je v program vključeno tudi lokalno vodenje, jih mora seznaniti z informacijami, katere bodo prejeli med lokalnim vodenjem.

Delo vodnika in vodje poti je del izdelka, ponujenega trgu kot turistični izdelek (vodenje, izlet, potovanje, letovanje...), pri katerem sodelujejo različne osebe. Med njimi so v prvi vrsti turisti, ki so program kupili, domači in tuji organizatorji potovanja, ki so program pripravili, prevozniki, osebe namestitvenih objektov in turističnih obratov, državni organi ter vrsta drugih ustvarjalcev posameznega sklopa programa. Zato način dela vodje poti na potovanju ni samo stvar njegove osebne presoje ali oblika kakršnekolikoli prostovoljne dejavnosti, ampak vnaprej predvidenih in objektivno določenih pravil.

Ne gre pozabiti, da je delo vodje poti – spremljevalca tudi organizacijske narave. Vodja poti – spremljevalec ga mora dobro opraviti in v primeru lastnih interesov ne sme odstopati od dogovorjenega programa.

Vodji poti – spremljevalcu pripadajo enake usluge storitev, ki veljajo tudi za potnike, kot so: prevoz, prehrana, namestitve ipd., ki so del potovalnega oz. turističnega aranžmaja.

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, ki je članica Združenih narodov) je turist oseba, ki potuje vsaj 50 milj (cca. 80 km) od kraja stalnega prebivališča.

Vodnik in vodja poti morata pri turistih upoštevati njihovo osebnost in voljo, kadar ta ni v nasprotju z načrtovanim programom. V skladu s tem lahko vodnik ali vodja poti svojega gosta le zaženi, mu predlaga, svetuje, ponudi. Ne more mu ukazati 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 ali vodja poti resnejše 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 ali vodja poti ne sme izkoriščati svojega položaja za izsiljevanje prednosti.

Odgovoren vodja poti skrbi za turiste ves čas potovanja, aktivno v času izvajanja programa, v nočnem času je na voljo za nujne primere.

Da bi vodnik ali vodja poti 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 MED POSLOVNIMI PARTNERJI

Medsebojni odnosi TV ali TS/VP med organizatorjem potovanja ali drugimi naročniki storitev

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.

TV je oseba, ki opravi storitev vodenja po zastavljenem programu. Lahko je v rednem ali pogodbenem razmerju z različnimi pravnimi ali fizičnimi osebami oz. naročniki storitve vodenja. V vsa poslovna razmerja tako TV kot TS/VP vstopata prostovoljno. Izjemoma TV (v primeru, da ni registriran kot pravna oseba) lahko dela za naročnika tudi preko podjemne pogodbe ali druge oblike medsebojnega razmerja (npr. ODD, študentska napotnica ...). Enako velja za storitev spremljanja pri TS/VP. Če sta vodnik ali vodja poti samostojni pravni osebi, je naročnik dolžan poravnati plačilo usluge skladno z navedenim rokom plačila na izdanem računu.

TS/VP 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. Odstopanja ureja Frankfurtska tabela <https://www.zps.si/index.php/svetovanje-in-zakonodaja/zakonodaja-in-pravila/426-frankfurtska-tabela>. Vzajemno je treba spoštovati poslovne skrivnosti in informacije. Informacij pridobljenih pred in med izvedbo ne sme uporabiti v lastno korist.

TS/VP 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.

TS/VP je dolžan organizatorja potovanja pravočasno in točno obveščati o odstopanjih ter težavah na poti.

TV ali TS/VP 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 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.

Vsakogar, ki se predstavi kot zamenjava v zadnjem trenutku, je treba preveriti pri organizatorju potovanja in ukrepati po navodilih.

Po končanem delu je TS/VP dolžan oddati organizatorju potovanj podrobno in pregledno poročilo o dogajanju na poti z vsemi posebnostmi, ki bodo organizatorju potovanja pomagale k izboljšanju kvalitete ter TV oz. TS/VP olajšale delo v prihodnje. V poročilu je TS/VP dolžan opozoriti na vse napake, težave, probleme, ki so se mu pripetile, na vse spremembe na katere je naletel v času svojega dela (sprememba voznih redov, sprememba formalnosti itd.) ter druge za organizatorja potovanja pomembne informacije. TS/VP mora v nekaj dneh po prihodu domov vrniti vso prejeta dokumentacijo organizatorju potovanja ter tudi preostala finančna sredstva skupaj s finančnim poročilom v kolikor jih je pred odhodom dobil.

Profesionalen odnos zahteva pravočasno posredovanje potrebnih informacij, doslednost pri izvajanju lastnih navodil, dosegljivost, konstruktivno in profesionalno sprejemanje pripomb glede programa. TV oz. TS/VP je organizatorja potovanja 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 TV ali TS/VP obrne na svojo stanovsko organizacijo (ZTVS).

Organizator potovanja ali naročnik storitve vodenja mora tako TV ali TS/VP povrniti stroške v zvezi z delom kot so: prevoz do točke vodenja oz. točke odhoda skupine, (službena pot pri s.p., d.o.o., ipd., oz. strošek prevoza na delo pri zaposlenih), povrnitev stroškov telefona, prehrane ali morebitnih drugih dejanskih stroškov (kot npr. plačilo vstopnin, lokalni prevozi v mestnem prometu / npr. lokalni bus, metro, vlak, ladja, vzpenjača, gondola ... ipd. /, v primeru da spremljevalec ali vodnik nista upravičena do brezplačne usluge oz. le ta ni že vnaprej krita s strani naročnika. Organizator potovanja je dolžan v primeru nočnega transporta TS/VP ali TV zagotoviti ustrezno finančno nadomestilo, za prisotnost na poti brez ustreznega počitka v nočnem času. Prav tako je spremljevalec ali vodnik (kot pravna oseba), če opravlja tudi delo voznika upravičen do plačila usluge za opravljanje dejavnosti voznika motornega vozila. Do ustreznega finančnega nadomestila je vodja poti ali vodnik upravičen tudi, če se v imenu organizatorja potovanja udeležijo aktivnosti, povezanih s promocijo potovalnih aranžmajev ali informativnih sestankov pred odhodom na potovanje; če ni v medsebojnem poslovnem razmerju določeno drugače.

VARNOST PRI DELU

Organizator potovanja mora spoštovati osebnost TV oz. TS/VP 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 oz. potnikov, ter v nasprotju s pravili in zakoni lastne države ter hkrati posamezne države v katero potujejo. Organizator ali naročnik storitve turističnega vodenja ali spremljana ne sme vodnika ali spremljevalca izpostavljati še povečani nevarnosti od obstoječe (npr. zahtevati sedenje na priklonem sedežu avtobusa med nočnimi vožnjami in nočnem času ali zahtevati kakršno koli drugo 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, onesaženost ...), epidemijam, podnebnim vplivom (visoka vročina, vlaga, mraz, ...), izogibanje kriznim in vojnim žariščem, ter drugim sorodnim nevarnostim).

ODNOS DO LOKALNIH TURISTIČNIH PARTNERJEV

Lokalne turistične agencije sodelujejo pri izvedbi programa tako da v svoji deželi organizirajo namestitve, lokalne prevoze, prehrano, lokalnega vodnika (oz. turističnega vodnika turističnega območja), rezervacije vstopnic in podobno.

V najbolj neposrednem stiku z organizacijskim delom partnerjev je vodnik takrat, ko sodeluje z lokalnim vodnikom (oz. turističnim vodnikom turističnega območja). Ta je del strokovnega programa, ki je sestavni del pogodbe med turistom in organizatorjem potovanja.

TS/VP mora slediti zanimanju turistov in po potrebi lokalnemu vodniku (oz. turističnemu vodniku turističnega območja), diskretno posredovati značilnosti skupine, se dogovoriti glede ogledov in načina dela.

TS/VP se je dolžan, skupaj s turisti, udeležiti lokalnega ogleda in lokalnemu vodniku (oz. turističnemu vodniku turističnega območja), pomagati pri organizaciji.

ODNOS *TV – TV/VP DO VOZNIKA

TV* - kadar gre za avtobusni ogled mesta - območja, lahko TV opravlja tudi delo TS/VP I glej poglavje IZJEME

Za uspeh potovanja je pomemben pravilen odnos med vodjo poti in voznikom. Za ta odnos je praviloma značilna velika stopnja kolegialnosti in sodelovanja, hkrati pa jasna delitev nalog, pravic in dolžnosti.

Voznik (oz. prevoznik) skrbi in odgovarja za tehnično brezhibnost vozila, delujočo opremo, čistočo, parkiranje in garaziranje. V času trajanja vožnje voznik skrbi za varnost in udobje potnikov, pri nastanitvi skrbi za natovarjanje in raztovarjanje prtljage. Z vodjo poti skrbita za varno vstopanje in izstopanje iz vozila.

Organizator potovanja je dolžan voznika pravočasno obvestiti o programu potovanja, času odhoda in drugih podrobnostih, ki so nujne za pravilno načrtovanje in izpeljavo programa. TV ali TS/VP se sproti usklajuje z voznikom. Priporočljivo je, da vodja poti voznika seznaní s pomembnimi naslovi, telefonskimi številkami in kraji, kjer bo potekal program. Na voznika ne sme vplivati, ga siliti ali ovirati pri vožnji. Oba morata spoštovati varnostna načela, prometne predpise in delovno socialno zakonodajo.

Vse sklepe in navodila v zvezi z izpeljavo programa daje vodja poti na osnovi navodil organizatorja programa. Zanje moralno in materialno odgovarja. Voznikove izkušnje bodo vedno dobrodošle, odločitve glede programa je v vsakem primeru v pristojnosti vodje poti glede na prejeta navodila. Vse uradne informacije, obvestila in navodila, uradni stiki s turisti in drugimi udeleženci poti so izključno v pristojnosti vodje poti, ne voznika.

Vodja poti je dolžan turiste seznaniti o pravilni uporabi posameznih delov vozila: opore za roke, naslonjala sedeža, reže za prezračevanje, luči, koš za odpadke, itd... Komunikacija med vodjo poti in voznikom mora biti profesionalna in dostojna. Pri medsebojni komunikaciji je potrebno paziti na vsebino in morebitne nesporazume reševati na mestu samem.

ODNOS DO POSADK RAZLIČNIH PREVOZNIH SREDSTEV

Pri prevoznih sredstvih, kjer je vključena tudi posadka (letalo, ladja, vlak, ...) veljajo za vodjo poti enaka pravila kot za druge potnike. V okviru možnosti in interesu skupne varnosti je, da vodjo poti s pomočjo posadke razloži pravila obnašanja na določenem prevoznem sredstvu, v kolikor za to ne poskrbi osebje prevoznega sredstva.

V kolikor prevoznikova storitev ne ustreza pogodbenim obveznostim, je vodnik dolžan ukrepati na licu mesta, sicer pa tudi uradno zabeležiti vrsto in kakovost storitve ter prositi prevoznika, da potrdi ugotovitev.

ODNOS DO OSEBJA NAMESTITVENIH OBJEKTOV ALI TURISTIČNIH OBRATOV

Naloga vodje poti / TS-VP / je, da v namestitvenem objektu in / ali turističnem obratu preveri, če storitve ustrezajo dogovorjenemu naročilu in plačilu s strani organizatorja potovanja. Spremembe ali odstopanja morajo biti pravočasno dogovorjena in potrjena med pogodbenimi partnerji.

Vodja poti / TS-VP / je pooblaščen, v kolikor storitev ni ustrežna, napako takoj odpraviti, v dogovoru z odgovornim osebjem. Do slednjega mora imeti vljuden in spoštljiv odnos, z upoštevanjem pravil namestitvenega objekta in / ali turističnega obrata.

V kolikor storitve ni mogoče sanirati, je vodja poti dolžan spoštovati navodila in o tem obvestiti organizatorja potovanja. Ob vrnitvi mora oddati pisno poročilo o dogodku.

ODNOS DO DRŽAVNIH USLUŽBENCEV

Vodja poti mora na poti kot predstavnik organizatorja potovanja spoštovati zakone, predpise, devizno in bančno poslovanje, prometne uredbe, obmejne in carinske predpise, itd. držav v katerih poteka program kot tudi lastne države. *POJASNILNO: Če smo na poti v tuji deželi, so še vedno določena pravila slovenske zakonodaje, ki veljajo za nas. Npr. ob pobiranju doplačil na poti mora biti potniku izdano potrdilo o plačilu, kar zahteva slovenska zakonodaja, pa čeprav smo npr. v Nemčiji.

Vodja poti je dolžan obvestiti turiste in jih hkrati seznaniti z običaji (način oblačenja, komuniciranje z domačini, prehranjevanje, ...) s priporočilom, da jih vsi upoštevajo in spoštujejo.

V primeru kršenja zakonskih predpisov, pravil, običajev in navad države v katero potujejo, potniki sami odgovarjajo za materialne in moralne posledice kršitve slednjega kot npr.: posedovanje, uporaba in preprodaja mamil, orožja in drugih nedovoljenih sredstev, tihotapljenje, kršenje javnega reda in miru, spor s predstavniki oblasti, ...).

V primeru zapletov je potreben dogovor z organizatorjem potovanja. Vodja poti lahko za pomoč zaprosi predstavnika na ambasadi ali veleposlaništvu.

ODNOS DO KOLEGOV

Odnos do kolegov (drugih vodij poti, spremljevalcev ali ostalih vodnikov) je eden zahtevnejših profesionalnih odnosov. S svojim načinom dela tako vodnik kot vodja poti moralno odgovarjata stroki.

Količina in vrsta dela, ki jo organizator potovanja dodeli posameznemu vodniku ali vodji poti, naj bo odraz profesionalnosti, etike, kakovosti in znanja.

V primeru, da je na isti poti več skupin, morajo vodje poti med seboj sodelovati in upoštevati odločitve vodje poti, ki ga za usklajevanje določi organizator potovanja. Če koordinator ni določen, se med seboj kolegialno dogovorijo in profesionalno obnašajo.

Vsak vodnik ali vodja poti je individualna oseba, katere zasebnost je treba ceniti in spoštovati. Dogovorov, pravil in rokov se je potrebno držati. Vodja poti se mora profesionalno obnašati do kolegov, ko so skupaj na poti. Vsa nesoglasja ali nestrinjanja ali drugačne poglede na situacijo morajo vodniki vedno rešiti na samem in ne v prisotnosti tretje osebe. Sodelovanje in medsebojna pomoč med vodniki in vodji poti mora biti dolžnost in vrlina vsakega posameznika.

Za povezovanje med vodniki skrbi stanovsko Združenje turističnih vodnikov Slovenije (ZTVS). Združenje ima določena pravila, ki vključujejo: komunikacijo na ZTVS spletni listi, obnašanje na strokovnih ekskurzijah, izobraževanjih, ipd. Pomembno vlogo ima profesionalni odnos, ki ne dopušča netaktnega, nesposobnega in neprofesionalnega obnašanja, a hkrati vsakemu posamezniku omogoča izboljšanje vodniškega potenciala. V smislu dobrih poslovnih in profesionalnih odnosov, etike in morale so se člani dolžni držati pravil KODEKSA in TEMELJNEGA AKTA (statut ZTVS), v nasprotnem primeru se jih lahko izključi iz Združenja.

Odnos do kolegov je širši in splošen, zato je priporočljivo, da se KODEKSA držijo vsi turistični vodniki in vodje poti - spremljevalci, saj vsa uspešna prizadevanja Združenja (za boljši ekonomski, socialni in ugoden zakonsko določen položaj naše dejavnosti in poklica) posledično pozitivno vplivajo na vse turistične vodnike in vodje poti v vsej državi, ne glede na članstvo v ZTVS. Iz tega razloga se pričakuje enak odnos med vsemi deležniki podobnih stanovskih organizacij po vsej Sloveniji.

ODNOS DO SAMEGA SEBE

Z odnosom do sebe kaže vodnik - vodja poti svoj odnos do turistov in svojega dela. Za bi svoje delo opravil čim boljše mora posebno pozornost posvetiti svojemu zdravju, zunanji podobi (oblačenju, osebni higieni), točnosti, samoobvladovanju in svojemu poklicnemu razvoju.

Vodnik - vodja poti mora samokritično ocenjevati svoje delo in svoje sposobnosti. Ves čas naj si prizadeva, da se poklicno razvija, širi svoje znanje in delovne izkušnje. Vodnik - vodja poti mora skrbeti za svoje zdravje in fizično kondicijo, s posebno pozornostjo na preventivi.

Pri svojem delu naj bo spočit, svež, čist in urejen. Nezaželena je vsakršna nezmerljivost v videzu in obnašanju. Določena svoboda je dovoljena pri izbiri garderobe, odstopanja v strogo ali ohlapno smer niso zaželena. Svoboda pri oblačenju se konča tam, kjer je pri delu predpisana uniforma. Svobodo pri oblačenju je vodnik dolžan uskladiti z bontonom oblačenja dežele kamor potuje.

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

Upoštevanje etičnih pravil pri delu vodnika - vodje poti je najkrajša, čeprav ne najlažja pot do uspeha.

Etika in morala posameznega TV, TS-VP opredeljuje odnos do samega sebe, do vseh vpetih v proces vodenja, do poklica, do ZTVS (kot krovne organizacije TV), zato TV 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 - vodja poti mora biti s svojim vedenjem zgled in vzor za ostale udeležence.

IZJEME

Organizator potovanja, če turistični oz. potovalni aranžma vključuje storitev turističnega vodenja, lahko pošlje na pot v vlogi vodje poti-spremljevalca tudi turističnega vodnika, ki ob pridobljenem POD-u (za države članice EU, ki imajo poklic TV reguliran), opravlja delo tako TV kot TS/VP in eni osebi.

Slovenski organizatorji potovanja redko ali nikoli ne najemajo lokalnih vodnikov (oz. turističnih vodnikov turističnega območja) v tujini. V primeru najema lokalnih vodnikov (oz. turističnih vodnikov turističnega območja) s strani slovenskih organizatorjev potovanja, vodja poti (če je ustrezno strokovno usposobljen oz. ima certifikat za turističnega vodnika) ali vodnik nastopa tudi v vlogi tolmača, če lokalno vodenje ni izvedeno v slovenskem jeziku oz. skupina slabo ali ne razume jezika lokalnega vodnika (oz. turističnega vodnika turističnega območja).

V primeru, ko slovenski turistični vodnik potuje s skupino domačih ali tujih turistov po Sloveniji, prav tako lahko nastopa v obeh vlogah.

PODROBEN OPIS DEL IN NALOG TURISTIČNEGA VODNIKA

| PODROČJA DEL | DELA IN NALOGE |
|--|---|
| ANALIZA, NAČRTOVANJE IN ORGANIZACIJA DELA | |
| Načrtuje in organizira lastno delo | <ul style="list-style-type: none"> • Zna predvideti potreben čas, materiale in pripomočke za pripravo na vodenje. • Zna predvideti potreben čas za izvedbo vodenj. • Načrtuje uporabo pripomočkov pri izvedbi vodenja. |
| PRIPRAVA DELA OZIROMA DELOVNEGA MESTA | |
| Osebna priprava na delo | <ul style="list-style-type: none"> • Osebna urejenost. • Psiho-fizična pripravljenost. • Veljavna vodniška izkaznica. |
| Vsebinsko se pripravi na vodenje | <ul style="list-style-type: none"> • Prouči literaturo (vodnike, gradiva, strokovno literaturo) in pripravi izpiske. |
| Izbere ustrezno tehniko turističnega vodenja | <ul style="list-style-type: none"> • Ustrezno tehniko izbere glede na vrsto skupine, število potnikov, starostno strukturo, lokacijo vodenja, vremenske razmere, namen vodenja ipd. |
| Turistično vodi obiskovalce po vnaprej določenem programu | <ul style="list-style-type: none"> • 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 (varnost: kraje, prostitucija, narkomanija; varovanje osebnih vrednih predmetov, dokumentov; opozori na kulturne običaje in navade, s katerimi mora biti potnik seznanjen, da ne pride do konfliktnih ali neprijetnih situacij z domačini). • 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 oz. se ji prilagoditi (če je za to specialno usposobljen). • Seznan s potekom poti in mu nudi pomoč pri usmerjanju na poti, če gre za avtobusni ogled mesta / določenega območja • Je iznajdljiv in sposoben učinkovitega reagiranja ob morebitnih zapletih na poti. • Je sposoben improvizacije oz. prilagajanja danim okoliščinam. • Se jasno izraža (jasna dikcija/izgovorjava) in ima retorične sposobnosti oz. spretnosti. • Zna pravilno oceniti potrebe, zanimanja in dinamiko skupine. • Je splošno razgledan. |
| ADMINISTRATIVNA DELA | <ul style="list-style-type: none"> • Skrbi za svoj s.p. / d. o. o. ali drugo obliko lastne gospodarske dejavnosti, (pogodba z naročnikom storitve). |

| PODROČJA DEL | DELA IN NALOGE |
|------------------------------------|---|
| KOMERCIJALNA DELA | <ul style="list-style-type: none"> • V dogovoru z naročnikom izvaja promocijske aktivnosti, ... ipd.) |
| NADZOR DELA | <ul style="list-style-type: none"> • Spremlja vodenje gostov in jih po potrebi opozarja na primerno vodenje glede na lokalno okolje. |
| ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI | <ul style="list-style-type: none"> • Zagotavlja kakovost turističnega vodenja. • Samokritično ocenjuje svoje delo; • Prizadeva si za stalen strokovni razvoj in izobraževanje. • Zgotavlja skladnost z zdravstvenimi, varnostnimi in higienskimi standardi. • Upošteva etična pravila/načela. • Upošteva <i>Kodeks turističnih vodnikov in vodij poti – spremljevalcev</i>. |
| KOMUNIKACIJA | <ul style="list-style-type: none"> • Komunicira s turisti oz. potniki. • Komunicira z lokalnim agentom oz. ponudnikom storitev; ali naročnikom storitev. • Komunicira s kolegi na terenu • Komunicira z vozniki oz. z izvajalci prevoznih storitev. • Komunicira z zdravstvenim osebjem. • Tekoče Komunicira v slovenskem in v vsaj enem svetovnem jeziku (angl., nem., ital., span., fran.). |
| VAROVANJE ZDRAVJA IN OKOLJA | <ul style="list-style-type: none"> • Skrbi za lastno zdravje in fizično kondicijo. • Opozarja na nevarnosti za zdravje drugih. • Izgiba se nevarnim območjem. • Upošteva higienske razmere. • Upošteva predpise o varnosti in zdravju pri delu ter varovanju okolja. |

SREDSTVA ZA DELO

Mobilni (pametni) telefon, računalnik oz. Prenosni računalnik ali tablični računalnik, vsebinske skripte in knjige; avdio-video material.

STORITVE IN IZDELKI

Storitve turističnega vodenja.

OSEBNOSTNE IN PSIHOFIZIČNE LASTNOSTI

- Komunikativnost
- Organizacijske sposobnosti
- Natančnost
- Pozitivna naravnost oz. empatija
- Retorične sposobnosti
- Iznajdljivost
- Psihološka stabilnost in ravnovesje
- Psiho - fizična kondicija
- Neodvisnost od kakršnihkoli poživil, alkohola ali halucinogenih sredstev

PODROBEN OPIS DEL IN NALOG VODJE POTI - SPREMLJEVALCA

PODROČJA DEL DELA IN NALOGE

ANALIZA, NAČRTOVANJE IN ORGANIZACIJA DELA

| | |
|---|---|
| Načrtuje in organizira lastno delo | <ul style="list-style-type: none"> • Prevzame načrt programa od organizatorja potovanja, • Pridobi vse potrebne informacije od organizatorja potovanja za izvedbo programa: • Seznam gostov • Struktura gostov • Značilnosti gostov • Interesi gostov • Posebne želje gostov • Bolezni/omejitve gostov • Razporeditev gostov po sobah/sedežni red v avtobusu • Vizumi • Dokumenti za mejo • Voucherji • Potrdila rezervacij, transportov • Podatki o prevozniku (voznik, avtobus) • Analizira načrt programa in ostale informacije za potrebe priprave (vsebinska priprava) na vodenje. • Preveri izvedljivost programa glede na načrt programa in pridobljene informacije. • Po potrebi predlaga organizatorju potovanja dopolnitve/spremembe programa. • Seznanjeni se s "potrdilnim pismom potnikom" oz. zadnjim obvestilom, ki ga gostje prejmejo pred odhodom od organizatorja potovanja, da je seznanjen z enakimi informacijami kot potniki. |
|---|---|

PRIPRAVA DELA OZIROMA DELOVNEGA MESTA

| | |
|--|--|
| Osebna priprava na delo | <ul style="list-style-type: none"> • Osebna urejenost • Psiho-fizična pripravljenost • Veljaven osebni dokument, vizum • Veljavno zdravstveno zavarovanje • Zavarovanje za tujino • Veljaven dogovor z izvajalcem / organizatorjem potovanja (npr. avtorska pogodba, pogodba o sodelovanju, potni nalog) |
| Vsebinsko se pripravi na spremljanje / organiziranje poti | <ul style="list-style-type: none"> • Prouči gradivo z osnovnimi informacijami o destinaciji. |
| Tehnično se pripravi na spremljanje / organiziranje poti | <p>Pripravi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fizične in elektronske zemljevide • Naslove - kontakti, telefonske številke • Časovnice • Zloženske • Vodnike • Filme, glasbo (vezana na vsebino predstavitve) • Material za voznike |

PODROČJA DEL DELA IN NALOGE

OPERATIVNA DELA

| | |
|--|--|
| Turistično spremlja obiskovalce po vnaprej določenem programu | <ul style="list-style-type: none"> • Posreduje podatke, informacije v zvezi z ogledi in programom potovanja. • Opozori na nevarnosti na poti (varnost: kraje, prostitucija, narkomanija; varovanje osebnih vrednih predmetov, dokumentov; opozori na kulturne običaje in navade, s katerimi mora biti potnik seznanjen, da ne pride do konfliktnih ali neprijetne situacij z domačini), • Skrbi za udobje in dobro počutje potnikov. • V vlogi tolmača lokalnega vodnika (oz. turističnega vodnika turističnega območja) nastopa samo če ima opravljene tudi ustrezne kvalifikacije (certifikat) za turističnega vodnika. • V primerih, ko je to potrebno, spremlja in organizira zdravniško oskrbo (in nudi PP v omejenem obsegu v skladu s svojimi kompetencam oz., če je za to usposobljen). • Skrbi za tekočo logistiko programa, (da ne prihaja do zamud - pravočasni prihodi in odhodi - na večerjo, kosilo; na letališča, trajekte, vlake). • Pozna načrtovane poti in destinacije. • Je sposoben branja zemljevidov in se zna orientirati. • Seznanjen voznika s potekom poti in mu nudi pomoč pri usmerjanju na poti. • Skrbi, da so obroki in ostale storitve v skladu z dogovorjenimi standardi oz. dogovorom med agencijo-organizatorjem in lokalnim ponudnikom storitve. • Je iznajdljiv in sposoben učinkovitega reaganja ob morebitnih zapletih na poti. • Je sposoben improvizacije oz. prilagajanja danim okoliščinam. • Se jasno izraža (jasna dikcija/izgovorjava) in ima retorične sposobnosti oz. spretnosti • Zna pravilno oceniti potrebe, zanimanja in dinamiko skupine. • Je splošno razgledan. |
|--|--|

ADMINISTRATIVNA DELA

| | |
|-----------------------------|---|
| ADMINISTRATIVNA DELA | <ul style="list-style-type: none"> • Pripravi finančno poročilo potovanja z vsemi priloženimi potrdili in računi; • Pripravi vsebinsko poročilo poteka poti (pohvale, zapleti, opombe); • Organizatorju predlaga spremembe programa in/ali drugih specifik potovalnega aranžmaja (turističnega paketa) po opravljeni storitvi. |
|-----------------------------|---|

| PODROČJA DEL | DELA IN NALOGE |
|------------------------------------|--|
| KOMERCIJALNA DELA | <ul style="list-style-type: none"> • Upravlja z voucherji in/ali z gotovino; • Plačuje vstopnino za vse udeležence. • Izdaja račune organizatorju potovanja za opravljeno storitev turističnega vodenja (ali pripravi druge podlage za obračun/ plačilo opravljenega dela). • V dogovoru z organizatorjem izvaja promocijske aktivnosti ... ipd.) |
| NADZOR DELA | <ul style="list-style-type: none"> • Nadzira in usmerja delo voznikov. • Preverja kvaliteto lokalnih storitev in izvajalcev (hoteli, restavracije, drugo). • Spremlja vedenje gostov in jih po potrebi opozarja na primerno vedenje glede na lokalno okolje. |
| ZAGOTAVLJANJE KAKOVOSTI | <ul style="list-style-type: none"> • Samokritično ocenjuje svoje delo. • Prizadeva si za stalen strokovni razvoj in izobraževanje. • Zagotavlja skladnost z zdravstvenimi, varnostnimi in higienskimi standardi. • Upošteva etična pravila/načela. • Upošteva Kodeks turističnih vodnikov in vodij poti - spremljevalcev. |
| KOMUNIKACIJA | <ul style="list-style-type: none"> • Komunicira s turisti oz. potniki. • Komunicira s turističnim in drugim osebjem na poti. • Komunicira z organizatorjem potovanja. • Komunicira z lokalnim agentom oz. ponudnikom storitev. • Komunicira z lokalnim turističnim vodnikom (turističnim vodnikom turističnega območja) • Komunicira z lokalnim prebivalstvom. • Komunicira z vozniki oz. z izvajalci prevoznih storitev. • Komunicira z zdravstvenim osebjem. • Tekoče komunicira v slovenskem in v vsaj enem svetovnem jeziku (angl., nem., ital., špan., fran.). |
| VAROVANJE ZDRAVJA IN OKOLJA | <ul style="list-style-type: none"> • 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. |

POGOJI DELA

- Večizmensko delo, nočno delo, daljša odsotnost.
- Občasno delo v neprijaznih klimatskih pogojih (pretirana vlaga, suh zrak, mraz, vročina).
- Neredno prehranjevanje. Vprašljiva kvaliteta hrane in vode.
- Neprekinjena vpetost v delo brez zadostnega počitka. Tudi 12 – 16 urni delavniki ali več.

SREDSTVA ZA DELO

Mobilni (pametni) telefon, računalnik oz. prenosni računalnik ali tablični računalnik, tiskalnik, navigacija, zemljevidi dežel, pokrajin, mest, vsebinske skripte in knjige; avdio-video material.

STORITVE IN IZDELKI

Storitve turističnega spremljanja.

OSEBNOSTNE IN PSIHOFIZIČNE LASTNOSTI

- Komunikativnost
- Organizacijske sposobnosti
- Natančnost
- Pozitivna naravnost oz. empatija
- Retorične sposobnosti
- Iznajdljivost
- Psihološka stabilnost in ravnovesje
- Psiho - fizična kondicija
- Neodvisnost od kakršnihkoli poživil, alkohola ali halucinogenih sredstev

KODEKS SO PRIPRAVILI

Prva izdaja KODEKSA: **Janez RESNIK**
Ljubljana, december 1989

Druga dopolnjena izdaja: **Iztok BONČINA**
Aleksander KARAGIČU
Mišo MRVALJEVIČ
Ljubljana, oktober 1999

Tretja prenovljena izdaja: **Helena ČRETNIK**
Karin POTRPIN
Tina HUDNIK
Ljubljana, oktober 2013

Četrta dopolnjena izdaja: **Majda TRATNIK**
Lukovica, februar 2016

Peta dopolnjena izdaja: **Bojana ČAMPA**
Ljubljana, januar 2018

Združenje turističnih vodnikov Slovenije
Alešovčeva 10 | 1000 Ljubljana – SI
E: **info@slovenija-vodniki.si**
M: **+386 40 153 223**
W: **<https://www.slovenija-vodniki.si/>**