

EVROPSKI STANDARDI EN 13809:2003 in EN 15565:2008

V novem zakonu je potrebno vstaviti dodatne člene, ki govorijo o delu turističnega vodnika, ki je definiran v evropskem standardu **EN 13809:2003**. Predlagani členi:

1. **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.

2. Izobraževanje turističnih vodnikov sledi EU standardu **EN 15565:2008**, ki določa **minimalne zahteve** stopnje izobrazbe oz. kvalifikacije za turistične vodnike.

3. Kontrola dela na trgu. Izdajatelj certifikata poskrbi za kontrolo izvajanja na trgu. Pravila kontrole in kazni:

OBRAZLOŽITEV DODANIH ČLENOV:

Glede na stanje na trgu menimo, da je nujno potrebno razložiti vsebino dveh deležnikov v turističnem paketu, tj. **Turističnega vodnika in turističnega spremljevalca (ali vodje poti)**. Slovenska strokovna in laična javnost je bila v zadnjih 15-tih letih (od uveljavitve sedanjega zakona) močno zavedena. Tako razlagalec zakona kakor tudi izobraževalec nista upoštevala ključnih razlik med dvema sodelujočima subjektoma v izvajanju turistične dejavnosti, tj. med turističnim vodnikom in vodjem poti oz. turističnim spremljevalcem. Za nadaljnjo obrazložitev je razumevanje ključnega pomena.

Definicija turističnega vodnika, ki je zapisana v evropskem standardu EN 13809/2003 in predlagana v novem predlogu zakona, je jasna: turistični vodnik je oseba, ki za svoje delo predstavnika destinacije odgovarja destinaciji. Tudi do sedaj je turistični vodnik destinaciji, katero je želel predstavljati, moral dokazati, da njegovo znanje odgovarja zahtevam destinacije (je za to opravil izpit). Na osnovi opravljenega izpita je oseba dobila certifikat/dovoljenje, ki ji je omogočal, da delo predstavnika destinacije tudi lahko opravlja. **Turistični vodnik je torej za svoje delo- vsebino vedno odgovoren destinaciji katero predstavlja**. V turističnem aranžmaju **turistični vodnik vedno nastopa kot samostojni subjekt**, ki ga je (ali pa ne) organizator potovanja vključil v svoj program. *Npr. družina, ki s svojim avtom potuje po Sloveniji, si želi, da bi si glavno mesto ogledali z vodnikom. Vodnika si poišče, mu izrazi svoje želje, si mesto z njim ogledajo in na koncu ga plačajo za opravljeno storitev.*

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. Turistični spremljevalec mora v imenu organizatorja potovanja na terenu, pri izvajanju turističnega paketa poskrbeti, da bo program, katerega je potrošnik plačal, v celoti izveden. **Turistični spremljevalec lahko dela za kateregakoli naročnika po celem svetu**.

Za primer nekaj nalog turističnega spremljevalca: Ima potni nalog s strani organizatorja potovanja, dolžan je potnike seznaniti o posebnostih prevoznega sredstva, predstaviti pomembna navodila v zvezi z varnostjo na poti ter objaviti svojo (službeno) telefonsko številko, na kateri je ves čas dostopen, deluje po vnaprej določenem programu, ki ga je potrošnik izbral/plačal, preverja dokumente potnikov na začetku poti: opozarja potnike glede predpisov in določil v zvezi s potnimi dokumenti, vizami, opozarja na lokacijo sanitarij in svetuje pri načinu naročanja hrane in pijače, vsakokrat po zaključku počitka na poti preverja število potnikov, obvešča potnike o posebnosti okolja, kjer se skupina med vožnjo nahaja (ime pokrajine, kulinarike, kulturne znamenitosti brez podrobnih opisov, ki so delo vodnika,...), skrbi za pravilno prijavo v hotelih, dobavitelje obvešča o morebitnih spremembah pri programu (zamujanje, manjše število potnikov, ...), rešuje pritožbe na kraju samem tako med potniki in izvajalci storitev kot med izvajalci storitev, potnikom v kraju bivanja svetuje in jih informira o družabnih dogodkih, predstavah, seminarjih ali delavnicah ter organizaciji lokalnih izletov, pomaga pri nesrečah, ki se zgodijo potnikom in nudi prvo pomoč v okviru svojega znanja, obvesti diplomatsko predstavništvo

ali agencijo pri kraji prtljage, dokumentov ali osebnih dobrin in pomaga pri sodelovanju z lokalnimi oblastmi...ipd do pisanja končnega poročila za organizatorja potovanja.

Torej razlike med deležnikoma so ključne za razumevanje:

POVZETEK:

TURISTIČNI VODNIK odgovarja **destinaciji** (mesto, muzej, arheološko najdišče, cerkev, ...regija, država)- odgovarja **kulturni in naravni dediščini**- WFTGA operativno sodeluje z organizacijo UNESCO!

TURISTIČNI SPREMLJEVALEC odgovarja **organizatorju turističnega aranžmaja**, program mora biti izveden po opisu organizatorja, da potnik dobi, kar je plačal!

ZAKAJ REGULIRATI POKLIC TURISTIČNEGA VODNIKA

Ad1/ Kvaliteta storitve je osnovno izhodišče pri zaščiti sodobnega potrošnika.

Glede na to, da je bil v času trajanja starega zakona na ravni evropske unije sprejeti standard EN 13809/2003 ki določa definicijo turističnega vodnika, pričakujemo, da je vključen tudi v novi slovenskih zakonodaji. Standardi preprečuje nerazumevanje vsebine delovanja in so nujno potrebni za:

1/ zavarovanje pravic potrošnika: v primeru standardizacije potrošnik točno ve, kaj lahko od storitve pričakuje. Standard **EN 15565:2008** določa izobrazbeni nivo turističnega vodnika (glej obrazložitev k točki 2).

Kvaliteta je tisto, kar sodobni potrošnik pričakuje. Kvalitetna storitev je tudi glavni vzrok, zakaj EU ni deregulirala turističnega vodnika, ampak je odločitev prepustila vsaki članici EU posebej.

2/ destinacija, katero turistični vodnik zastopa, ima pregled in kontrolo nad vsebino, ki jo turistični vodnik interpretira. Kvaliteten primer spoštovana vloge turističnega vodnika je sosednja Avstrija. Nacionalna turistična institucija v svoje strategije, načrte in tudi predstavitve vedno vključuje tudi turističnega vodnika. Turistični vodnik je podaljšana roka promocije. Glede na to, da gre za osebni stik obiskovalca in predstavnika destinacije, je ta promocija še toliko bolj učinkovita, ker deluje na principu osebne izkušnje.

Primer:

obiskovalci se na poti v svojo končno destinacijo v sosednji državi za krajši čas (npr nekaj ur: za ogled in kosilo) ustavijo v državi tranzita. Te države niti ne bi obiskali, a ker je na poti do končne destinacije, izkoristijo za obisk. Turistični vodnik je v tem času edini predstavnik destinacije. Ima možnost, da predstavi dediščino in življenje kraja, ki so ga obiskovalci obiskali hkrati pa ima turistični vodnik možnost, da promovira celotno deželo. Torej naslednji obiskovalci ne bodo prišli le na kratek čas, ampak bo destinacija, ki je sedaj bila tranzitna, v prihodnje bila končna.

3/ Za destinacijo je vloga turističnega vodnika ključnega pomena. Turistični vodnik kot predstavnik regije poskrbi, da destinacija pravilno in kvalitetno predstavljena. Kot predstavnik lokalne skupnosti poskrbi, da je lokalno dediščinsko bogastvo in lokalno gospodarstvo predstavljeno v duhu trajnostnega razvoja. Turistični vodnik ima možnost, da predstavi prave vrednosti krožnega gospodarstva in njegove vplive na vsakodnevno življenje lokalne skupnosti.

Certificiran turistični vodnik je **zavezan k spoštovanju kodeksa Svetovne turistične organizacije ZN: vzajemno** razumevanje in spoštovanje, **trajnostni** razvoj, **koristnost** vseh vpletenih, **svoboda** turizma in **pravice** zaposlenih. Turistični vodnik je predstavnik politike UNESCA ter Svetovne turistične organizacije na lokalnem nivoju. On je tisti, ki vrednote zgoraj omenjenih organizacij vključene v vsakdanje življenje lokalne skupnosti, predstavi obiskovalcem destinacije.

4/ Turistični vodnik je eden od nosilcev trajnostnega razvoja. Naloga turističnega vodnika je, da zaščititi UGLED TURIZMA v državi/destinaciji in se na vsak način potruditi, da vodene skupine spoštujejo okolje, živalstvo, rastlinstvo, znamenitosti, spomenike, lokalne navade in občutljivost okolja.

Trajnostni razvoj pomeni:

-optimizirati uporabo okoljskih virov, ki predstavljajo ključni dejavnik v turističnem razvoju, ohraniti ključne ekološke procese in pomagati ohraniti naravno dediščino in biodiverzitetu.
-Spoštovati družbeno kulturno avtentičnost lokalne destinacije, ohraniti njihovo izgrajeno in nesnovno kulturno dediščino in tradicionalne vrednote ter prispevati k medkulturnemu razumevanju in strpnosti. - Zagotavljati dolgoročno gospodarjenje in družbeno-ekonomske koristi, pravično porazdeljene med vse deležnike, **stabilno zaposljivost in priložnosti zaslужka ter družbene koristi za lokalne skupnosti ter prispevati k zmanjšanju revščine.**

Primer: Če ena oseba iz Slovenije gre v Kenijo in tam ve vse o vsem sama, ne deluje v skladu s trajnostnim turizmom. Ravno tako oseba, ki v Slovenijo pripelje skupino in tam postori vse sama (morda v avtobusu celo pripelje svojo hrano in pijačo) ne deluje trajnostno. Domačinom taki obiski ne prinesejo dodatnega zaslужka. Nasprotno: domačini so pri takem razvoju le čistilci smeti, ki jih tak obiskovalcev ni prihodka, ostane pa škoda na infrastrukturi, katero se potem vzdržuje na stroške domačinov.

6/ 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 trende redno vključuje v predstavitve krajev, ki jih zastopa.**

Vse zgoraj omenjeno zagotavlja, da potrošnik ne bo izigran, ampak bo za svoje plačilo dobil kvalitetno storitev.

Ad2/Uvedba standardov izobraževanja za odprti trg EU je nujno potrebna.

V uvodu k pojasnilu standarda EN 15565-2008 je zapisano (prost prevod):

»Turistični vodniki so predstavniki mest, regij in držav in večinoma so izobraženi. Večinoma je odvisno od turističnih vodnikov, ali se bodo obiskovalci počutili dobrodošle, ali bodo v kraju ostali dlje in ali se bodo v kraj tudi vrnili. Turistični vodniki torej znatno pripomorejo k dojetanju destinacije. Turistični vodnik pomaga obiskovalcu pomagati razumeti lokalno kulturo ter vsakdanji način življenja. Na eni strani torej obiskovalcu interpretirajo dediščino na drugi strani pa ohranja trajnost, saj obiskovalca opozarja na posebnosti kraja in njeno ranljivost.

Ta standard podpira prizadevanja EU o prostem pretoku delovne sile a hkrati opominja na specifičnost znanja okolja ter na visoko kvaliteto storitve turističnega vodnika. Z uvedbo standarda se bo visoko kvaliteta storitve dela turističnega vodnika izenačila v vseh članicah EU. Evropski standard dopušča vsaki članici posebej, da se sama odloči kako obsežno bo izobraževanje. S tem standardom določamo minimalne standarde, ki vsako izobraževanje turističnega vodnika mora vključevati«.

Slovenija se je zavezala, da bo standard implementirala do septembra 2008.

Kot lahko razberemo iz zgoraj omenjenega uvoda, je certificiran turistični vodnik zagotovilo, da bo potrošnik dobil kvalitetno storitev.

1/ **prost kvaliteten pretok delovne sile.** Evropski standard izobraževanja turističnega vodnika **EN 15565:2008** določa minimalne standarde, ki jih izobraževanje turističnega vodnika mora obsegati. Standard določa del izobrazbe turističnega vodnika, ki je splošen (torej ga posameznik lahko opravi v katerikoli članici EU), določen del pa mora turistični vodnik opraviti na destinaciji, katero želi predstavljati.

Primer: vodnik iz Avstrije opravi izpit za turističnega vodnika v Avstriji. Po tem, ko se preseli v Slovenijo, mu tu ni potrebno opraviti celotnega izpita, ampak le del, ki je edinstven za Slovenijo in ga določi organ odgovoren za izobraževanje turističnih vodnikov, npr. poznavanje jezikovnih, krajevnih, kulturno-zgodovinskih posebnosti, osnovno poznavanje zakonodaje in vsakdanjega življenja,...

2/**Evropski standard EN 15565:2008 določa LE minimalne zahteve.** Vsaki članici omogoča prilagoditev teh zahtev glede na njene posebnosti. Glede na to, da je Slovenija edinstvena (tako površinsko, številčno kakor tudi v zgodovinsko-kulturno-jezikovnem smislu), jo je potrebno še posebej zaščititi. Slovenija se je skozi svojo zgodovino nenehno borila za svojo samostojnost in prepoznavnost. Vemo, da je marsikatera zgodovinska osebnost iz naše zgodovine celotno svoje življenje in delo posvetila le uveljavitvi slovenstva in slovenske kulture. Sedaj, ko je Slovenija postala

samostojna država ter enakopravna članica v EU, nam je končno dano, da živimo in predstavimo svojo identiteto širnemu svetu. Tudi zaradi svoje geografske majhnosti, bližine močnih in prepoznavnih kultur sosedov in z deregulacijo vloge turističnega vodnika, se bo identiteta Slovenije še hitreje ponovno izgubila.

3/ omogoča izenačitev nivoja znanja v članicah EU. Ravno tako kot pri stopnji splošne izobrazbe, znanju tujega jezika, ipd... Na ta način standard omogoča potrošniku/naročniku, da točno ve, kakšna je izobrazba turističnega vodnika in kaj lahko od njega pričakuje ne glede na to, v kateri članici EU bo naročil storitev.

4/ Turizem je medresorska dejavnost. Izobraževanje turističnih vodnikov je zahtevno. Evropski standard določa, da pri izvajanju izobraževanja sodelujejo: 1/**organ določen s strani države**, ki skrbi za zakonsko pravilno izvajanje, 2/ **izobraževalna ustanova**, ki poskrbi za kvalitetno in aktualno vsebino ter 3/**strokovnjaki- turistični vodniki**, ki so za to usposobljeni in so hkrati tudi aktivni turistični vodniki. Evropski standard določa, da je izobraževanje sestavljeno na principu 60:40 (60% teorije, 40% praktičnega dela). Priporoča se, da je program mednarodno akreditiran. Mednarodna akreditacija zagotavlja, da je program kvaliteten, ažuren in v trendu s stroko ter potrebami sodobnega potrošnika. Slovenija se je zavezala, da standard EN 15565:2008 implementiran do septembra 2008.

5/ Izobraževalni program mora biti oblikovan tako, da bodo turistični vodniki specifičnega področja kvalitetno:

1. **PREDSTAVLJALI** destinacijo,...
2. **VODILI** skupine, posameznike, skupine **s posebnimi potrebami**
3. **RAZISKOVALI IN DOPOLNJEVALI** potrebno znanje z namenom posredovanja najnovejših in relevantnih komentarjev
4. **OBISKOVALCEM INTERPRETIRALI** naravno in kulturno dediščino kakor tudi okolje
5. Pomagali obiskovalcem, da bodo **IZKUSILI IN RAZUMELI** kar obiskujejo, si ogledujejo
6. Obiskovalcem nudili **NAJNOVEJŠE INFORMACIJE** glede različnih področij vsakdanjega življenja
7. **OBLIKOVALI IN RAZVIJALI** vodene ogledne specifičnega področja
8. Uporabljali **Primeren jezik**

6/ Izobraževalni program mora biti oblikovan tako, da bodo turistični vodniki dobili primerne vsebine iz:

1. **Turistične industrije ter o profilih** gostov področja
2. **Relevantna pravila poslovanja**, kakor tudi vsebine vezane na **zdravje in varnost**
3. Informacije glede **obveznosti s področja davčne politike in zavarovanja**
4. **Marketinga ter vodenja posla** kot turistični vodnik

Zakonodajalec svoje utemeljitve krepí s podatki držav Portugalske in Grčije. Menimo, da so primerjave nepopolne in zavajajoče. Zanimivo je, da nas predlagatelj zakona primerja z državami, ki nam tudi sicer niso vzor pri gospodarskem razvoju. Menimo, da se moramo vedno ozirati po boljših, po tistih, katerih ekonomski nivo bi radi dosegli.

Tu bi izpostavili sosednje države: Avstrijo, Italijo, Hrvaško in Madžarsko (kakor tudi predlagatelj zakona).

Kot primer optimalne prilagoditve je ureditev na Cipru:

Ciper je (tako kot Slovenija) članica EU od 1. maja 2004. Delež turizma v celotnem gospodarstvu je 7% BDPja (v Sloveniji skoraj 13%). Ciper je prepoznal izredno vrednost vloge turizma: po vojni in težkih razmerah je bila to tista gospodarska panoga, ki je državi najprej prinašal dohodke. To je bila tista gospodarska panoga, ki je povezala deležnike domačega gospodarstva in jim omogočila, da so svoje produkte in storitve lahko predstavili obiskovalcem. Ciper je prepoznal vrednosti svoje majhne a bogate dežele, zato se je odločil za razvoj visokokvalitetnega (butičnega) turizma. Turizem je multiplikativna dejavnost, je dejavnost kjer se vloge prekrivajo in dopolnjujejo. Organizacija ciprškega gospodarstva je transparentna: na Cipru je strogo prepovedano mešanje javnega in zasebnega

sektorja. Vsi, ki zastopajo javni sektor, so zaposleni v njem, se nikakor ne smejo ukvarjati s pridobitno dejavnostjo. Iz tega izhaja, da so si morali vloge natančno razdeliti. Ciprška turistična organizacija (CTO) je prepoznala promocijsko vlogo turističnega vodnika. Spoznali so, da je turistični vodnik ambasador destinacije »na terenu«. Turistični vodniki so intenzivno vključeni v strategiji CTO. Ker je turistični vodnik sestavni deležnik strategije razvoja turizma, so ga vključili v svoje delo. Takoj, ko je ciprški organ za standardizacijo sprejel standarde, je CTO skupaj z Univerzo Ciper ter Turističnimi vodniki, pripravil program izobraževanja. Program izobraževanja ima tudi akreditacijo WFGA. V primeru, da državljan EU se preseli na Ciper in želi tam opravljati delo turističnega vodnika, mora predložiti izobrazbo, ki jo je opravil v svoji matični državi. Na Cipru opravi le tisti del izobraževanja, kateri je specifičen za destinacijo. Poleg omenjenega mora dokazati osnovno poznavanje grškega jezika. Po pridobitvi vseh dokazil lahko zaprosi za izkaznico za delo na Cipru.

Pripravile:

Diana Ternav
Andreja Grablovic
Mateja Kregar Gliha