



KODEKS TURISTIČNIH VODNIKOV DESTINACIJE SVETA ANA



Občina Sveta Ana

www.sv-ana.si

O kodeksu

Občina Sveta Ana, destinacija, ki je leta 2019 prejela znak Slovenia Green Destination – Silver, je destinacija zelenih razgledov in zelenih vrednot. Turistični vodiči, pa so posamezniki z zelenim srcem, ki obiskovalcem pripoveduje zeleno anovsko zgodbo.

Z kodeksom vzpostavljamo profesionalne standarde za lokalne turistične vodnike, ki s svojim delovanjem odločilno prispevajo k razvoju turistične destinacije. Turistični vodniki so pomemben glasnik trajnostnih prizadevanj destinacije. Zato s tem dokumentom podajamo smernice, katerim bo vsak vodnik v destinaciji pri svojem delu lahko sledil trajnostnim standardom. Smernice, pa mu bodo pomagale izboljšati kakovost lokalnega turističnega vodenja.



Za začetek nekaj pojmov...

TURISTIČNI VODNIK je oseba, ki obiskovalcem v jeziku, katerega so si izbrali, interpretira kulturno in naravno dediščino kraja, okolja. Običajno ima specifična znanja, ki so potrjena s strani lokalnih ali regionalnih organov.

(World Federation of Tourist Guide Associations)

TURISTIČNI SPREMLJEVALEC je oseba, ki vodi in nadzira potovanje v imenu organizatorja potovanja in zagotavlja, da se program izvaja kot je bilo prodano potniku. Turistični spremljevalec obiskovalcem nudi praktične informacije.

(World Federation of Tourist Guide Associations)

TRAJNOSTNI TURIZEM je turizem, ki vzame v obzir vse trenutne in prihodnje ekonomske, socialne in okoljske vplive, ob tem, da se osredotoča na potrebe obiskovalcev, industrije, okolja in lokalnih skupnosti.

World Tourism Organization

ODGOVORNI TURIZEM spoštuje naravno in kulturno okolje in na etični način prispeva k razvoju lokalnega gospodarstva. Spodbuja turistovo zavedanje njegovega vpliva na lokalno destinacijo.

World Tourism Organization

ZELENI TURIZEM zaobjema vse poglede trajnostnega razvoja in temelji na štirih osnovnih principih okoljskem, družbeno odgovornem, gospodarskem in podnebнем principu.

World Tourism Organization



Značilnosti poklica in naloge turističnega vodnika

Osnovna naloga turističnega vodnika je vsebinska interpretacija in prezentacija. Udeležence seznanjajo z znamenitostmi, kulturnimi, naravnimi in umetnostnimi spomeniki, ki jih turisti videvajo v destinaciji. Obiskovalce seznanjajo s pravili obnašanja in trajnostnega ravnanja, z zakonskimi predpisi in družbenimi navadami destinacije. Vodnikova razlaga je vedno objektivna in ne sme vsebovati osebnih mnenj ali prepričanj. 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.

Delo vodnika je povezano z drugimi udeleženci: agencijo, prevozniki, hotelirji, lokalnimi vodniki, kulturnimi ustanovami itd. Njegova vloga je povezovati različne interese, jih zastopati in vzdrževati v ravnovesju. Vodnik mora predvideti tok dogodkov ter usklajevati in reševati izzive še preden se le-ti razvijejo v probleme. V primeru konfliktov, pa mora delovati pomirjevalno, enakopravno in upoštevajoč različne strani. Merilo uspešnosti vodnika je raven zadovoljstva gostov, pa tudi ostalih udeležencev.

Bonton turističnega vodnika

Prvi vtis je izredno pomemben za nadaljnji potek dela. Za začetek poslovnega in zasebnega odnosa je pomembno, da se najprej na primeren in spoštljiv način predstavimo. Z medsebojno pozornostjo in razumevanjem se izognemo neprijetnostim pri delu s turisti in pri sodelovanju s stanovskimi kolegi. Pazimo na svoje obnašanje, empatijo in urejenost. Pomembna je tudi neverbalna komunikacija in poslovno obnašanje. Obleka vodnika mora biti delu primerna, spodobna, funkcionalna, dostojna in usklajena. Sestavni del zunanosti je tudi snažnost oblačil in osebna higiena.

Pri opravljanju svojega dela mora vodnik vedno dajati spočit videz, biti prijazen, potrpežljiv, nevsiljiv, zmeren, dobro razpoložen, duhovno uravnotežen. Svoje delo mora biti vodnik sposoben opraviti v lepem in tekočem jeziku, uglajeno in s pravo mero zmernosti. Pri delu s tujci svoje znanje podaja v tekočem tujem jeziku.



Trajnostna ravnanja turističnega vodnika

1. LOKALNI TURISTIČNI VODIČ OPRAVLJA SVOJE DELO KOMPETENTNO, ODGOVORNO IN V SKLADU Z VELJAVNO ZAKONODAJO IN POKLICNO ETIKO.
2. SPOŠTUJE NAČELO ZAUPNOSTI IN DISKRETNOSTI OBRAVNAVA POSLOVNE SKRIVNOSTI IN ZAUPNE INFORMACIJE.
3. S SVOJIM JAVNIM IN ZASEBNIM DELOVANJEM OHRANJA IN GRADI UGLED SVOJEGA POKLICA. DELUJE KOT PROMOTOR DESTINACIJE.
4. SPUŠTUJE KULTURNE RAZLIKE, DOSTOJANSTVO, KULTURO, VEROVANJE IN PREPRIČANJE OSTALIH.
5. VEDNO ZAGOTAVLJA IN POSREDUJE NEPRISTRANSKE, TOČNE, RELEVANTNE IN AKTUALNE INFORMACIJE.
6. VEDNO POSKRBI, DA S SVOJIM DELOM IN DELOVANJEM SPODBUJA TRAJNOSTNO NARAVNANO OBNAŠANJE NA DESTINACIJI TER ZMANJŠUJE NEGATIVNE VPLIVE TURIZMA.
7. PRIPOVEDUJE DOŽIVETO IN PREDNOST DAJE PRISTNIM IZKUŠNJAM. POSEBNO POZORNOST POSVEČA OHRANJANJU NARAVNE TER KULTURNE DEDIŠČINE.
8. GOSTU VEDNO DAJE PREDNOST, A NIKOLI NE DAJE PREDNOST POSAMEZNEMU GOSTU.



Usposobljenost za opravljanje turistične vodniške službe

Turistični vodnik mora opraviti usposabljanje za lokalno turistično vodniško službo, ki jo predpiše destinacija Sveta Ana. Po opravljenem usposabljanju mora uspešno opraviti preizkus znanja, po katerem prejme licenco.

Za izobraževanje turističnih vodičev skrbita Regionalna agencija Slovenske gorice ter Štajerska turistična zveza.



VIRI

- Združenje turističnih vodnikov Slovenije: Kodeks turističnih vodnikov Slovenije, 2018.
- UNWTO: Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers, UNEP and UNWTO, 2005.
- World Federation of Tourist Guide Associations: EN 13809 2003/ ENISO 18513, 2003.

Datum dokumenta: 5.10.2021

