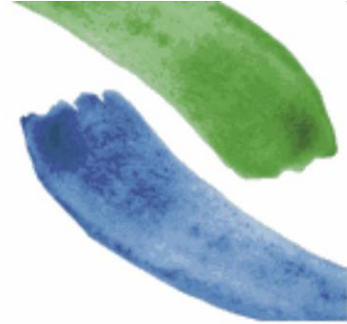


Poznavanje krajev v katere vodimo obiskovalce, je zelo pomembno. Prav tako pa moramo zelo dobro obvladati različne pristope k vodenju, znati moramo reševati nepričakovane situacije ter poznati etične pravine in pravne osnove turističnega vodenja.



# PRAVNI VIDIKI TURISTIČNEGA VODENJA

V Sloveniji smo turistični vodniki organizirani v dveh skupinah:

1. Turistični vodniki z državno licenco
2. Lokalni turistični vodniki

Naše delovanje ureja Zakon o spodbujanju razvoja turizma; Uradni list RS, št. 2/2004, 15.1.2004

# PREGLED IN RAZLAGA ZA VODNIKE POMEMBNIH ČLENOV ZAKONA

## 38. Člen

(obveznost zagotavljanja turističnega vodenja in spremljanja)

- (1) Organizator potovanja mora pri vsaki izvedbi turističnega aranžmaja doma in v tujini za vsako organizirano skupino posebej zagotoviti turističnega spremljevalca oziroma turistično spremljevalko (v nadaljnjem besedilu: turistični spremljevalec) ali turističnega vodnika oziroma turistično vodnico (v nadaljnjem besedilu: turistični vodnik), ki izpolnjuje pogoje iz 39. člena tega zakona.
- (2) Ne glede na določbo prejšnjega odstavka organizatorju potovanja ni treba zagotoviti turističnega spremljevalca ali turističnega vodnika med prevozom, če je ta organiziran v okviru javnega potniškega prometa.
- (3) Ne glede na določbo prvega odstavka tega člena organizatorju potovanja ni treba zagotoviti turističnega spremljevalca ali turističnega vodnika z licenco med prevozom do izhodiščnega kraja letovanja ali potovanja in nazaj.

## 39. Člen

(pogoji za opravljanje dejavnosti turističnih vodnikov in turističnih spremljevalcev)

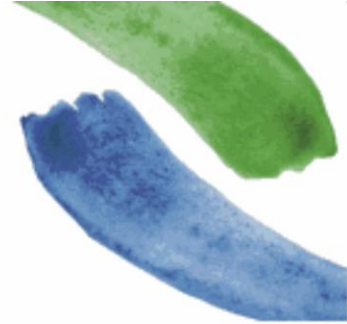
- (1) Dejavnost turističnega vodnika je strokovno vodenje obiskovalcev po vnaprej določenem programu.
- (2) Dejavnost turističnega spremljevalca je opravljanje organizacijskih in tehničnih storitev za udeležence turističnih aranžmajev od začetka potovanja do cilja in vrnitve.
- (3) Dejavnost iz prvega in drugega odstavka tega člena lahko opravljajo osebe, ki opravijo preizkus znanja iz programa strokovne usposobljenosti, ki ga določi Gospodarska zbornica Slovenije v soglasju z ministrom, pristojnim za delo, družino in socialne zadeve, ministrom, pristojnim za kulturo in ministrom, pristojnim za turizem. Dokazilo opravljenega preizkusa je ustrezna izkaznica Gospodarske zbornice Slovenije.

(4) K preizkusu znanja se lahko prijavijo osebe, ki imajo najmanj srednjo strokovno izobrazbo in znanje enega tujega jezika za stopnjo najmanj srednje strokovne izobrazbe.

(5) Dejavnost turističnega spremljanja iz drugega odstavka tega člena lahko opravlja tudi oseba, ki ji Gospodarska zbornica Slovenije izda ustrezno izkaznico na osnovi predloženih dokazil o najmanj dveletnih delovnih izkušnjah s področja dejavnosti organizatorja potovanj.

(6) Določbe tega člena ne veljajo za opravljanje dejavnosti turističnega vodnika in turističnega spremljevalca:

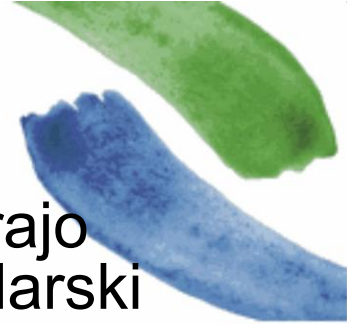
- kadar tuj državljan spremlja organizirane skupine obiskovalcev, ki so začeli svoje potovanje zunaj Republike Slovenije,
- če so za vodenje z zakonom določena posebna znanja (vodenje v muzejih, galerijah, spomenikih, gorsko vodenje, ipd.),
- kadar je za vodenje možno pridobiti licenco (dovoljenje, soglasje, ipd.) na podlagi posebnega programa usposabljanja, ki ga potrdi pristojni strokovni organ in h kateremu je dalo soglasje ministrstvo, pristojno za turizem.



## 40. Člen

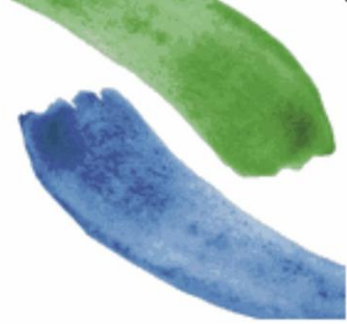
(turistični vodnik, turistični spremljevalec)

- (1) Oseba ki opravi preizkus znanja za turističnega vodnika iz tretjega odstavka 39. člena tega zakona, pridobi naziv »turistični vodnik«.
- (2) Oseba ki opravi preizkus znanja za turističnega spremljevalca iz tretjega odstavka 39. člena tega zakona, pridobi naziv »turistični spremljevalec«.
- (3) Register turističnih vodnikov in turističnih spremljevalcev vodi Gospodarska zbornica Slovenije in vsebuje naslednje podatke:
  - ime in priimek,
  - prebivališče,
  - podatke o številu dni vodenja za preteklo leto,
  - podatke o relacijah vodenja za preteklo leto,
  - dokazila o strokovnem znanju in usposobljenosti.



(4) Turistični vodniki oziroma spremljevalci morajo najkasneje do 31. januarja tekočega leta Gospodarski zbornici Slovenije posredovati podatke za preteklo leto o številu dni vodenja in o relacijah vodenja.

(5) Turistične vodnike oziroma spremljevalce, ki so kršili zakonska določila z delovnega področja ali so bili deležni več upravičenih kritik in pritožb ali več kot tri leta ne izvajajo dejavnosti, Gospodarska zbornica Slovenije po uradni dolžnosti z odločbo izbriše iz registra. Zoper odločbo je dopustna pritožba na ministrstvo, pristojno za turizem. Po pravnomočnosti odločbe se turistični vodnik oziroma spremljevalec izbriše iz registra. O upravičenosti kritik in pritožb odloča častno razsodišče Gospodarske zbornice Slovenije.



## 41. Člen

(turistično vodenje na ravni turističnega območja)

- (1) Občine na določenem turističnem območju lahko predpišejo program turističnega vodenja na turističnem območju, ki obsega specifična znanja.
- (2) 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)«.
- (3) Pogoji, ki jih morajo izpolnjevati turistični vodniki turističnega območja, ne smejo biti povezani s stalnim bivališčem turističnega vodnika.
- (4) S predpisom iz prvega odstavka tega člena ni dopustno omejevati ali izključevati turističnega vodenja, organiziranega v skladu z 38. in 39. členom tega zakona.

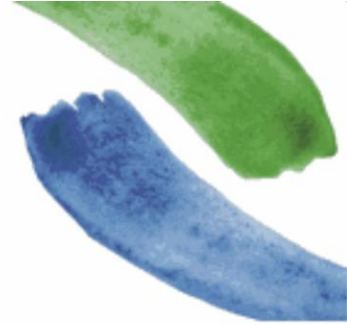
# ODLOK O LOKALNEM TURISTIČNEM VODENJU NA OBMOČJU OBČIN “ZELENEGA KRASA”

V letošnjem letu so občine Postojna, Pivka, Ilirska Bistrica, Cerknica, Bloke in Loška dolina, ki predstavljajo območje registrirane tržne znamke “Zeleni kras” poenotile odloke o organizaciji lokalnega turističnega vodenja na celotnem območju.

Odloki so usklajeni z občinskimi statuti in Zakonom o spodbujanju razvoja turizma.

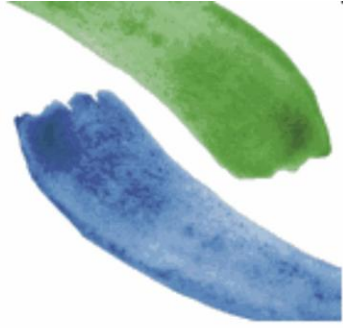
# PREGLED IN OBRAZLOŽITEV ZA LOKALNE VODNIKE POMEMBNIH ČLENOV

- Organiziranje in vodenje vodniške službe
- Opredelitev lokalnega turističnega vodnika (LTV)
- Strokovna usposobljenost LTV
- Register LTV
- Programi turističnega vodenja
- Izvajanje, naročilo in evidenca turističnih vodenj
- Nadzor nad opravljenimi vodenji



# ETIČNI KODEKS TURISTIČNEGA VODNIKA

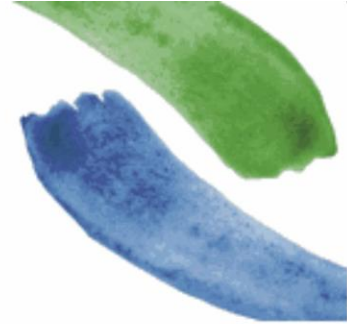
- Prvič je bil izdan leta 1989, kasneje še dopolnjen.
- Janez Resnik, s sodelovanjem Aleksandra Karagića, Iztoka Bončine in Miša Mrvaljeviča
- Opredeljuje naloge, dolžnosti in pravila, ki se jih med svojim delom mora držati dober turistični vodnik.



- Naloge turističnega vodnika: vsebinske narave
- Naloge vodje poti: organizacijske (tehnične) narave

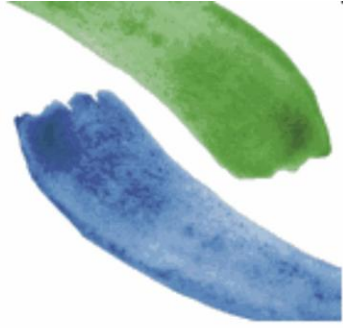
-Vendar nalog ne ločujemo strogo. Dober vodnik mora namreč znati razreševati situacije, ki včasih niso “ravno v njegovi pristojnosti” a so ključne za dobro izvedbo potovanja / izleta.

-Delo vodnika predstavlja samo del vseh storitev, ki so udeležencem izleta ponujene. A ta del je izredno pomemben.



## ZNAČILNOSTI VODNIŠKEGA POKLICA

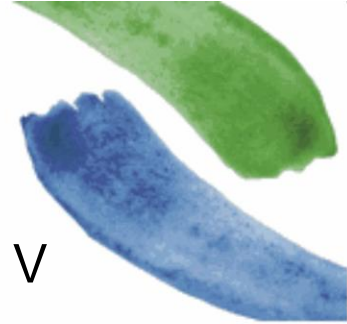
- Vodnik je hkrati dober: organizator, komentator, animator, psiholog, diplomat,...
- Včasih tudi (malo za šalo malo zares): medicinska sestra, spovednik, starš,...
- Zaradi navedenega moramo vodniki obvladovati najrazličnejša znanja: geografija, umetnost, biologija, arhitektura, geologija, politika, šport,...
- Skratka: delo vodnika ni enostavno; kljub temu ga moramo opravljati z veseljem in užitkom, kar morajo naše stranke opaziti



## ODNOS VODNIK – ORGANIZATOR POTOVANJA

-tudi odnos med vodnikom in agencijo oz. drugim organizatorjem potovanja je zelo pomemben; tu veljajo določena pravila:

1. Vodnik naj na potovanju ne bi izražal svojih osebnih pogledov.
2. Vodnik naj ne po svoji volji spreminja programa potovanja.
3. Zavedajmo se, da na poti predstavljamo tako sebe kot organizatorja potovanja, ki nam je ponudil delo.



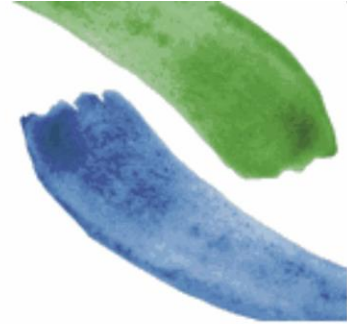
## VENDAR MORA PODOBEN ODNOS VELJATI TUDI V OBRATNI SMERI

- Tudi vodnik mora od delodajalca pričakovati pošten odnos.
- Ta odnos mora biti profesionalen.
- Organizator potovanja mora vodniku pravočasno zagotoviti vse informacije, potrebne za dobro izvedbo potovanja.

## ODNOS VODNIKA DO GOSTOV

-Je najpomembnejši, saj smo le vodniki v neposrednem stiku z udeleženci potovanja!

1. Spoštovanje osebnosti vsakega gosta
2. Gost je vedno v prednosti.
3. Goste moramo obravnavati enakovredno in ne favorizirati katerega od njih.
4. Pravila lepega vedenja; brez skrajnosti.
5. Izpeljava potovanja po programu, če je to le mogoče.
6. **VODNIK SKRBI ZA GOSTE 24 UR NA DAN!!**
7. Spoštovanje lokalnih navad in običajev.



8. Spoštovanje verskih, političnih in drugih prepričanj gostov.
9. Obvladovanje morebitnih napetosti med gosti.
10. Nepoudajanje osebnosti vodnika.
11. Neizposojanje denarja od gostov.
12. Pomoč tudi gostom iz drugih skupin na potovanju.
13. Spoštovanje mnenja gostov o našem delu.

## ODNOS DO VOZNIKA

1. Dosledno obveščanje voznika o poteku potovanja.
2. Posvetovanje glede tehničnih značilnosti avtobusa in morebitnih ovir na poti.
3. Pomoč vozniku
4. Skrb za to, da je voznik deležen vseh storitev, ki mu jih agencija dolguje
5. Z gosti kontaktira vodnik in ne voznik.
6. Profesionalna komunikacija vodnik-voznik.
7. Predstavitev voznika gostom na začetku poti.
8. Vodnik ne sili voznika v spremembe programa, nevarnosti,...
9. Dolžnost objektivne ocene voznikovega dela.

## ODNOS DO DRUGIH TURISTIČNIH DELAVCEV, KI JIH SREČAMO (hotelirji, gostinci, kustosi, domačini,...)

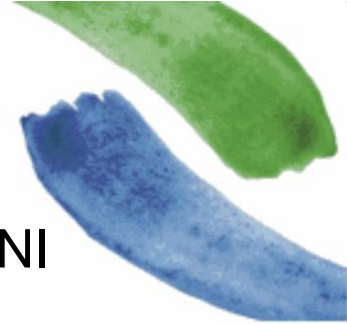
1. Sodelovanje
2. Opozarjanje na napake in njihovo odpravljanje
3. Obveščanje
4. Predstavitev
5. ...

## ODNOS DO SAMEGA SEBE

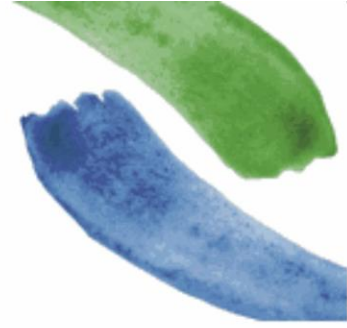
1. Samokritičnost
2. Dobra kondicija
3. Videz
4. Obnašanje
5. Samoobvladovanje

...moj dodatek: samospoštovanje

## RAZLIČNI GOSTJE – RAZLIČNI INTERESI – RAZLIČNI PRISTOPI



- Ljudje potujejo z različnimi nameni (ekskurzija, zaključni izlet, sprostitev, žur,...)
- Vodnik se mora znati temu prilagoditi.
- Že pred potjo se moramo seznaniti z značilnostmi skupine.
- Temu primerno moramo “dozirati” posredovanje informacij.
- Vodnik mora biti tudi med potjo sposoben razumeti razpoloženje gostov in se mu prilagajati.



## OBVLADOVANJE NEPRIČAKOVANIH SITUACIJ

1. Eno najtežjih vodniških opravil.
2. Sposobnost ohraniti mirno kri in zbranost.
3. Kaj vse se nam lahko zgodi na poti in kako se s tem soočiti:
  - Spremembe programa zaradi višje sile
  - Napetosti med potniki ali na relaciji potniki-vodnik
  - Zamujanje
  - Zdravstvene težave potnikov
  - ...

# VIRI

- Zakon o spodbujanju razvoja turizma; Uradni list RS 2/2004
- Odloki o lokalnem turističnem vodenju
- Etični kodeks turističnih vodnikov