

KODEKS OBNAŠANJA TURISTIČNEGA VODNIKA

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 13809:2003)

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 dožemanju 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 truditi, 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.

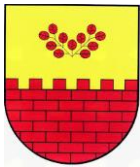
Turistični vodnik je oseba, ki ima državno licenco TV pri GZS RS, vsako tekoče leto poravnane obveznosti pri GZS. Dokazilo opravljenega preizkusa je izkaznica turističnega vodnika. (34. člen ZSRT)

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 | spremljevalec | (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 neprijetnostim 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.

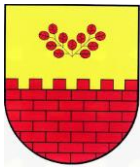
Pri delu turističnega vodnika ali vodje poti igra izredno pomembno vlogo urejenost, saj le ta odraža njegov odnos do dela. Vodnik ali vodja poti mora paziti, da je oblečen delu primerno, spodobno, funkcionalno, dostojno in usklajeno. Sestavni del zunanosti je tudi snažnost oblačil in osebna higiena.

Pisana in nepisana pravila komunikacije v poslovnem odnosu dokazujejo strokovno zrelost in prinašajo osebno zadovoljstvo ter poslovni uspeh.

ZNAČILNOSTI POKLICA

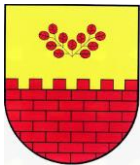
Vodenje turistov je specifična dejavnost, povezana s strokovnim znanjem, poznavanjem tehnike vodenja in psihologije gosta (njegove osebnosti in njegovega obnašanja). Posamezne zvrsti vodenja, npr. vodenje izletov, strokovnih ekskurzij in turističnih potovanj ipd. se med seboj razlikujejo, posebej v naravi 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 ustrezno strokovno izobrazbo in usposobljenostjo. Storitev 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.
- Turističen 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 ščiti 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 okviri 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.

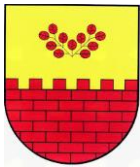
Narava dela, specifične, pričakovanja in zahtevane sposobnosti turističnega vodnika in vodje poti – spremljevalca so sistematično opisane v zadnjih dveh poglavjih KODEKSA pod naslovoma **PODROBEN OPIS DEL IN NALOG TURISTIČNEGA VODNIKA** in **PODROBEN OPIS DEL IN NALOG VODJE POTI – SPREMLJEVALCA**.

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 vidijo 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, osebje 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 kakršnekoli 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 le ta ni v nasprotju z načrtovanim programom. V skladu s tem lahko vodnik ali vodja poti svojega gosta le zaprosi, 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 resneje 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.

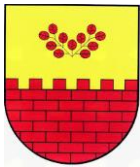
Odgovoren vodja poti skrbi za turiste ves čas potovanja, aktivno v času izvajanja programa, v nočnem času je na voljo za nujne primere.

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

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.

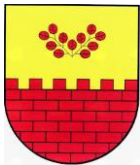
TS/VP je dolžan organizatorja potovanja pravočasno in točno obveščati o odstopanjih ter težavah na poti.

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 potovanj 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 vozniških redov, sprememba formalnosti itd.) ter druge za organizatorja potovanj pomembne informacije. TS/VP mora v nekaj dneh po prihodu domov vrniti vso



prejeto dokumentacijo organizatorju potovanj 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).

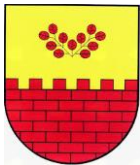
Organizator potovanja ali naročnik storitve vodenja mora tako TV ali TS/VP povrniti stroške v zvezi z delom kot so: prevoz do točke vodenja oz. točke odhoda skupine, (službena pot pri s.p., d.o.o., ipd., oz. strošek prevoza na delo pri zaposlenih), povrnitev stroškov telefona, prehrane ali morebitnih 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 udeleži 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 priklopnem 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, onesnaženost ...), 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 – TS/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 garažiranje. 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.

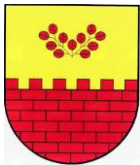
Organizator potovanja je dolžan voznika pravočasno obvestiti o programu potovanja, času odhoda in drugih podrobnostih, ki so nujne za pravilno načrtovanje in izpeljavo programa. TV ali TS/VP se sprti usklajuje z voznikom. Priporočljivo je, da vodja poti voznika seznanj s pomembnimi naslovi, telefonskimi 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, odločitev 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 ustrezna, napako takoj odpraviti, v dogovoru z odgovornim osebjem. Do slednjega mora imeti vpluden 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. *POJASNILO: 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.

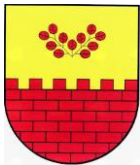
Vodja poti je dolžan obvestiti turiste in jih hkrati seznaniti z običaji (način oblačenja, komuniciranje z domačini, prehranjevanje, ...) s priporočilom, da jih vsi upoštevajo in spoštujejo.

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 nestrinjanje 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, nespodobnega 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.

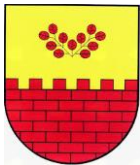
ODNOS DO SAMEGA SEBE

Z odnosom do sebe kaže vodnik - vodja poti svoj odnos do turistov in svojega dela. Da bi svoje delo opravil čim bolje 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 nezmernost 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 v eni osebi.

Slovenski organizatorji potovanj 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 potovanj, 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.