

TURISTIČNO VODENJE: KODEKS OBNAŠANJA

9. predavanje



Značilnosti poklica I.

- **Specifičen poklic** – posebne zahteve povezane s strokovnim znanjem, poznavanjem tehnike vodenja in psihologije gosta.
- 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**.
- Pri opravljanju svojega dela mora vodnik vedno dajati **spočit videz, biti primerno oblečen in urejen, prijazen, potrpežljiv, nevsiljiv, zmeren, dobro razpoložen, duhovno uravnotežen** itd.



Značilnosti poklica II.

- Delo vodnika je **povezano z drugimi udeleženci**: agencijo, prevozniki, hotelirji, lokalnimi vodniki, kulturnimi ustanovami... Njegova vloga je **povezovati različne interese, jih zastopati in vzdrževati v ravnovesju**. Vodnik mora **predvideti tok dogodkov** in začeti z usklajevanjem in reševanjem problemov preden se razvijejo v nerešljive. V **primeru konfliktov** pa mora delovati pomirjevalno, enakopravno in upoštevajoč različne strani.
- **Merilo uspešnosti vodnika je raven zadovoljstva gostov, pa tudi ostalih udeležencev.**



Značilnosti poklica III.

- **Obnašanje vodnika je odvisno od posameznih okoliščin, zato ni napisanih pravil ravnanja.** Učinkovitost in uspešnost vodnika je odvisna od vodnikovega značaja, destinacije, vrste skupine, odnosov med potniki in agencijo...
- **Ni mogoče postaviti pravil obnašanja, ki bi bila primerna za vse situacije.** Lahko pa določimo **meje in temeljna načela profesionalnega obnašanja.**

Temeljna načela:

- turizem je pojav, ki temelji na **svobodni volji vseh udeležencev** in zato zahteva **popolno spoštovanje vsakega izmed njih**
- vodnik je **predstavnik turistične agencije**, zato mora svoje zasebno življenje (prepričanja, mnenja...) in navade (obnašanje, govor, oblačenje...) uskladiti z zahtevami in pravili delodajalca
- **za vodnika ni dovolj, da delo samo opravi, ampak tudi na kakšen način in s kakšnim odnosom do vseh udeležencev**
- vse bonitete (provizije, gratisi...) so načeloma bonitete agencije, ki odloči, kako se bodo delile oz. bodo porabljene
- vodnik nima pravice programa spreminjati na način, da bi pridobil svoje koristi



ODNOS VODNIK – DELODAJALEC I.

Vodnik:

- ima z delodajalcem **redno ali pogodbeno delovno razmerje**, v to vstopi prostovoljno
- **osnovni poslovni odnos**, preko katerega vstopa v poslovne stike z drugimi udeleženci
- svoje delo in obnašanje mora **uskladiti z zahtevami in interesi delodajalca** ter zadovoljiti njegova merila
- v vseh razmerah **obnašati se pošteno, vljudno in zmerno**



ODNOS VODNIK – DELODAJALEC II.

- **predstavlja delodajalca** in to izraža že s svojim nastopom (resno, trezno, vljudno, poslovno... ostali ga jemljejo resno)
- v nobenem primeru se ne more ogradi od imena delodajalca
- **ne sme prekoračiti delodajalčeva pooblastila**, v spornih situacijah obvesti delodajalca in upošteva njegova navodila
- **morebitne nesporazume** rešuje le neposredno z delodajalcem in ne v prisotnosti ostalih udeležencev (npr. slab hotel)
- dolžan je **spoštovati poslovne informacije in skrivnosti**, uporablja jih le v skladu z navodili (ne prenašati informacije drugam, pridobivati goste za druge agencije...)



ODNOS

VODNIK – DELODAJALEC III.

- **delo vedno opraviti intenzivno in dobro**, nima pravice komentirati cen ali storitev (s pravo mero pohvaliti delo agencije, goste povabiti, da se še vrnejo...)
- dolžan je delodajalca **sproti in točno obveščati o poteku programa** in morebitnih zapletih
- **zasebno ne sme uporabljati imena in ugleda delodajalca** (npr. dopisni papir, članske izkaznice...)
- samo s posebnim dovoljenjem agencije lahko vodnik s sabo na pot vzame sorodnike ali prijatelje. Veljajo posebni pogoji – enake pravice in dolžnosti kot ostali potniki (agencija postavi plačilne pogoje, prepovedane so intimnosti)



ODNOS VODNIK – DELODAJALEC IV.

Delodajalec:

- mora **spoštovati vodnikovo osebnost**, imeti do njega profesionalen odnos
- **ne sme zahtevati**, da vodnik opravlja dela v nasprotju z moralo, varnostjo ali pravili in zakoni (tudi za potnike)
- omogočiti vodniku **pravočasne in točne informacije in navodila** ter mu biti v času potovanja vedno na voljo
- konstruktivno sprejemati vodnikove pripombe in poročila
- **enakopravno obravnavati vse vodnike** (tudi pri plačilu dela)



ODNOS VODNIK – POTNIK I.

Temeljni in vsebinsko najpomembnejši poslovni odnos.

Vodnik:

- pri gostih spoštovati njihovo osebnost in **svobodno voljo** (lahko le zaprosi, predlaga, svetuje, ponudi, ne pa ukazati)
- **gostu vedno ponuditi prednost** (v htl, vstopu na bus, prehrani...)




ODNOS VODNIK – POTNIK II.

- na podlagi osebnih nagnjenj **ne sme dajati prednost posameznim gostom** (enaka pozornost za vse, razen v posebnih primerih: starejši, invalidi, nosečnice...)
- **se obnašati v skladu s pravili lepega vedenja** (uglajeno, pozorno, potrpežljivo, vikanje), ne sme zaiti v skrajnosti (pretirana uslužnost ali nadutost in predrznost)
- **ne sme izsiljevati kakršnekoli prednosti** v primerjavi z gosti (čakanje v vrsti, prehrana...)
- **dolžan izpeljati potovanje po programu in gosta seznaniti** tudi z zakonskimi, moralnimi, verskimi, varnostnimi... predpisi in navadami, potrebnimi za varno potovanje



ODNOS VODNIK – POTNIK III.

- **na razpolago mora biti 24 ur na dan** (aktivna skrb od pol ure pred zajtrkom do konca večerje, ostalo pasivna skrb, v prostem času ukrepa le v nujnih primerih)
 - **spoštovati navade in običaje destinacije** in s tem seznaniti tudi potnike (spoštljiv odnos do posebnosti dežele, ampak brez lastnega komentiranja)
 - **spoštovati versko, moralno in politično prepričanje gostov in se ne spuščati v razpravo** in polemiziranje ali prepričevanje o ne/pravilnosti (izogniti se takim temam, vljudno prekiniti tudi gosta, ki bi to počel)
- 



ODNOS VODNIK – POTNIK IV.

- gost ima **pravico storitve programa uživati v miru in normalnih okoliščinah**, zato mora vodnik osebe, ki bi to grobo in nasilno preprečevale opozoriti, da naj tega ne počnejo (takšne goste opozori, da bodo morali prekiniti potovanje; tudi npr. moteče zdravstveno stanje, pobuda pa naj pride iz vrst gostov)
- **nikoli ne poudarja svoje osebnosti** z namenom pri gostih izzvati kakršnekoli občutke (občudovanje, pomilovanje; nikoli razpravljati o svojem plačilu)
- **nikoli si od gostov ne sposoja denarja** (niti obratno; v izjemnih primerih za to poskrbi agencija)



ODNOS VODNIK – POTNIK V.

- **do vseh gostov agencije se obnašati enako** – tudi če potujejo z drugim vodnikom (ne sme odreči pomoči tudi gostom drugih agencij)
- vsak gost ima pravico (včasih to prosijo tudi agencije), da pove svoje mnenje o potovanju in storitvah, tudi oceniti vodnika (le-ta tega ne komentira)

Od gosta se pričakuje, da bo spoštoval osebnost vodnika, upošteval njegova navodila in priporočila ter navade, predpise, zakone destinacije...

The slide features a decorative background on the left side with three balloons: a light green one at the top, a light blue one in the middle, and a light purple one at the bottom. Each balloon has a string and is surrounded by several small yellow triangular shapes, resembling streamers or confetti. The main title is centered at the top in a large, bold, teal-colored font.

ODNOS VODNIK – VOZNIK I.

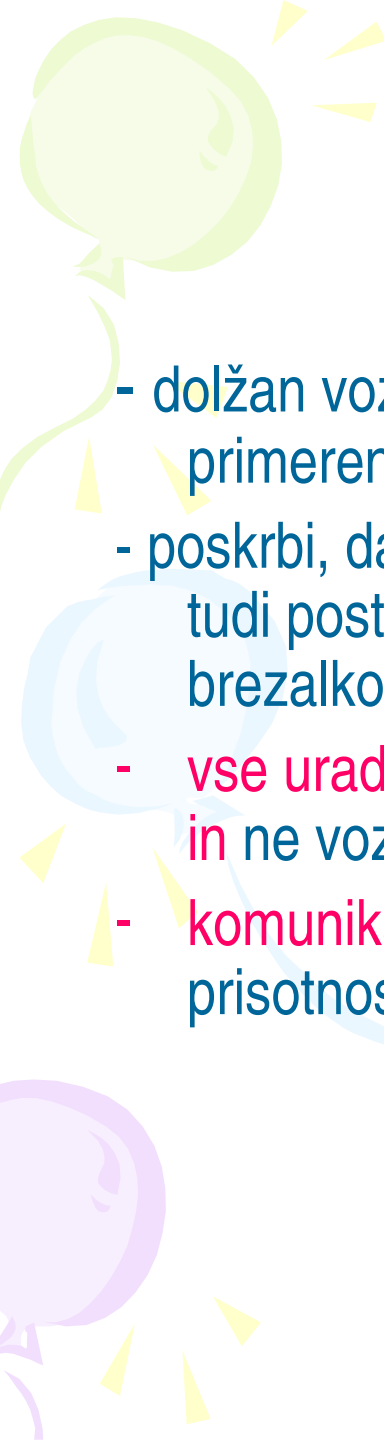
- Za ta odnos je značilna velika mera kolegialnosti in sodelovanja, hkrati pa jasna razdelitev nalog, pravic in dolžnosti.
- Voznik odgovarja za tehnično brezhibnost in čistočo vozila ter za varnost in udobje potnikov med vožnjo, skrbi za vstopanje/izstopanje, parkiranje in garažiranje ter natovarjanje in iztovarjanje prtljage.



ODNOS VODNIK – VOZNIK II.

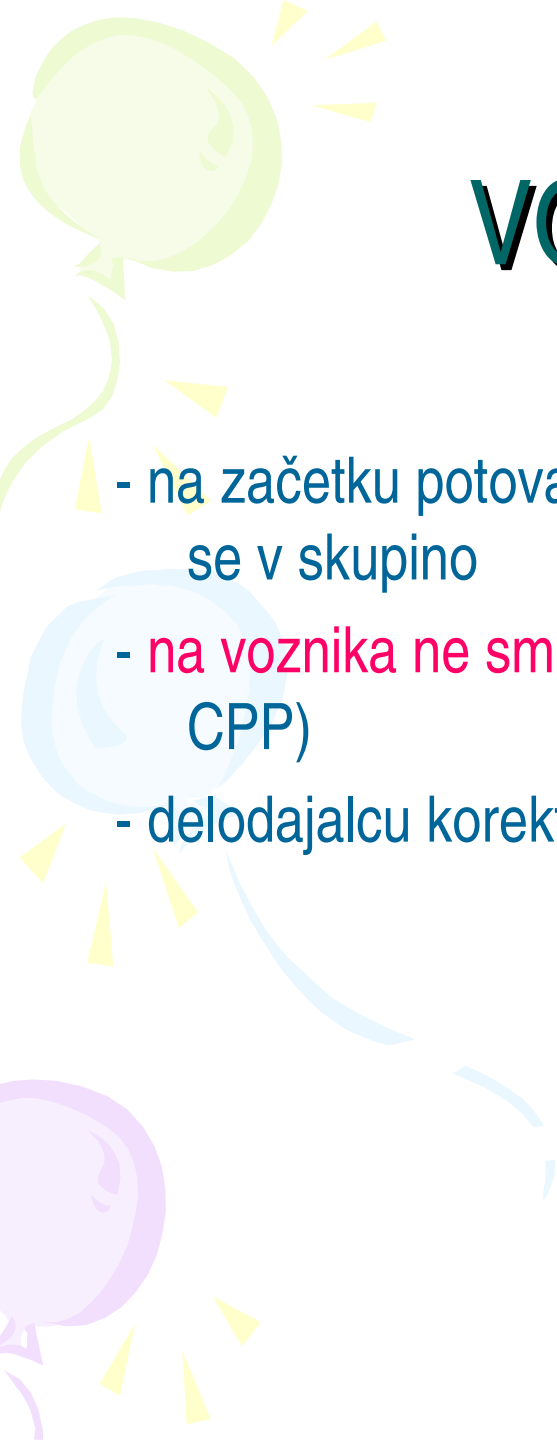
Vodnik:

- **voznika pravočasno obvesti o programu potovanja, časih in ostalih podrobnostih za pravilno načrtovanje poti** (najbolje, da mu izroči program in vse potrebne kontaktne številke)
- se z voznikom **posvetuje o tehničnih lastnostih** vozila (mikrofon, AC...) ter o drugih pomembnih podrobnostih za izvedbo potovanja (npr. gorske ceste, ozke ulice...)
- **vse sklepe in navodila v zvezi s potovanjem daje vodnik** in je zanje odgovoren, je pa priporočljivo, da se posvetuje z voznikom (dobrodošle izkušnje, ažurnost)



ODNOS VODNIK – VOZNIK III.

- dolžan vozniku **pomagati pri pravilni uporabi vozila**, zato potnike na primeren način obvesti o tem (npr. naslonjala za roke, koš za smeti)
- poskrbi, da je **voznik deležen enakih storitev** kot potniki (omogoči mu tudi postanke – počitke med vožnjo, poskrbi za dobro sobo v htl, brezalkoholno pijačo...)
- **vse uradne informacije, navodila, uradni stiki so v pristojnosti vodnika in ne voznika**
- **komunikacija med obema mora biti profesionalna in dostojna**, vsaj v prisotnosti gostov; paziti je treba na vsebino pogovora in besednjak



ODNOS VODNIK – VOZNIK IV.

- na začetku potovanja **voznika predstavi gostom** in mu pomaga vključiti se v skupino
- **na voznika ne sme vplivati**, ga siliti ali ovirati pri vožnji (upoštevanje CPP)
- delodajalcu korektno poroča o voznikovem delu



ODNOS VODNIK – POSADKE RAZLIČNIH PREVOZNIH SREDSTEV

Vodnik:

- na drugih prevoznih sredstvih (ladja, letalo, vlak...) je **samo eden od potnikov** in zanj veljajo enaka pravila (predvsem glede varnosti)
- **pozanima se o varnostnih pravilih** in pomaga pri obveščanju, tolmačenju le-teh potnikom (tudi npr. izpolnjevanje imigrantskih kuponov)
- **skrbi, da prevozniki in njihovo osebje v celoti in po pogodbi opravijo svoje storitve**

ODNOS VODNIK – HOTELIR (osebje hotela)

Vodnik:

- **sodeluje s hotelirjem** in na tak način poskrbi, da imajo gostje, v skladu z dogovorom, **čim bolj kakovostno storitev** (obzirno preverja kakovost storitev)
- če meni, da storitev ni ustrezna, takoj **ukrepa** (se pogovori s hotelirjem in opomni na dogovor)
- če storitve ni mogoče popraviti obvesti delodajalca in ukrepa po njegovih navodilih (zapiše tudi v svojem poročilu)
- **spoštovati navade in pravila hotela**, o tem obvesti tudi goste (npr. hišni red)
- **pravočasno hotelirja obvesti o morebitnih spremembah** (npr. čas večerje)

ODNOS VODNIK – POSLOVNI PARTNERJI I.

Incoming agencije pomagajo pri organizaciji namestitve, prehrane, lokalnih prevozov, vodnikov... Največkrat in najbolj neposreden je kontakt z lokalnim vodnikom (del strokovnega programa).

Vodnik:

- mora lokalnega vodnika **obvestiti o sestavi in značilnostih skupine**, o čem so že bili obveščeni

ODNOS VODNIK – POSLOVNI PARTNERJI II.

- da lokalnemu vodniku **natančna navodila** o načinu in trajanju ogleda
- **skupaj zgosti se je dolžan udeležiti ogleda** in po potrebi pomagati lokalnemu vodniku (npr. delitev vstopnic)
- **diskretno opozori na napake**, ne mu postavljati provokativna vprašanja
- realno poroča delodajalcu o delu lokalnega vodnika

ODNOS VODNIK – DRŽAVNI USLUŽBENCI

Vodnik:


- zastopa delodajalca in (tudi zato) **mora spoštovati zakone in predpise** (javni red in mir, tujci, denar, promet, carina...)
- **o zakonih in pravilih obvešča in opozarja tudi goste**, priporoča spoštovanje le-teh
- dolžan opozoriti goste, da nespoštovanje predpisov lahko vodi v **konflikt z lokalnimi oblastmi** in da to počnejo na lastno moralno in materialno odgovornost
- v primeru spora potnik – oblast **posreduje v mejah svojih pooblastil**, prevaja in poskuša zgladiti spor (taktno in previdno)
- **dolžan sodelovati s predstavniki oblasti**, ne pa opravljati njihova dela (npr. varnostni pregled)



ODNOS VODNIK – KOLEGI

Ta odnos ne vpliva neposredno na delo, a je eden zahtevnejših profesionalnih odnosov. **S svojim delom moralno odgovarja stroki.** Prepozna lahko svojo veljavo, samozaupanje, raven profesionalne zavesti, razumevanje, spoštovanje ter svoje značajske lastnosti.

Vodnik:

- z neetičnim in neprofesionalnim delovanjem **ne sme pri delodajalcu izsiljevati poslovnih prednosti** (delo mu dodelijo glede na kakovost in znanje)
 - če je na isti poti več skupin morajo vodniki **sodelovati** in spoštovati odločitve tistega, ki ga je delodajalec določil za vodjo
- 



ODNOS DO SAMEGA SEBE

Z odnosom do sebe (videz in obnašanje) kaže vodnik odnos do gostov in svojega dela. Da bi delo čim bolje opravil mora vodnik posebno **pozornost nameniti svojemu zdravju, zunanji podobi (higieni, oblačenju), točnosti, samoobvladanju in poklicnemu razvoju.**

Vodnik:

- **samokritično ocenjuje svoje delo in sposobnosti ter se trudi nenehno poklicno se razvijati, širiti svoje znanje in pridobivati delovne izkušnje**
- **skrbi za svoje zdravje in fizično kondicijo (preventiva, dovolj spanja...)**



ODNOS DO SAMEGA SEBE

- **nezaželena je vsakršna nezmernost** v videzu in obnašanju; lahko je predpisana uniforma (sicer primerna osebnosti, položaju, načinu transporta...; priporočljivo nekoliko bolje od gostov)
- **velika mera samoobvladanja** (napetost in stres ne rešuje s pomirili in alkoholom)
- **ne sme biti neskromen in nesamokritičen** (pretirane hvala lahko vzpodbudijo nečimrnost)

The slide features a decorative background on the left side with a light green balloon at the top, a light blue balloon in the middle, and a light purple balloon at the bottom. Yellow triangular rays emanate from behind each balloon. The title 'ODNOS DO SAMEGA SEBE' is centered at the top in a bold, dark teal font.

ODNOS DO SAMEGA SEBE

- **ne sme se prek poklicnih okvirov vživeti v potovanje** (čustveno uravnotežen in treznih misli, odloča na podlagi strokovnih ocen in samostojno)
- **brzdati mora razne človeške nagone** (pridobitništvo, pohlep, osebno okoriščanje), sicer hitro izgubi zaupanje in avtoriteto
- **spoštuje splošne družbene vrednote**: humanost, poštenje, čut dolžnosti, bonton...