

PRJ HALO,
Cirkulane 56,
2282 Cirkulane,
T: 02 795 32 00,
F: 02 795 32 03,
info@halo.si



Vodja projekta: Ljudska univerza Ptuj



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ŠOLSTVO IN ŠPORT



Naložba v vašo prihodnost
OPERACIJO DELNO FINANCIRA EVROPSKA UNIJA
Evropski sklad za razvoj

Projekt: Center vseživljenjskega učenja Podravje

9/p15/w031_09

KODEKS TURISTIČNIH VODNIKOV

Kodeks je gradivo za delavnico Lokalni turistični vodič
po območju Haloz.

Delavnico izvaja: Jernej GOLC

»Operacijo delno financira Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo za šolstvo in šport. Operacija se izvaja v okviru Operativnega programa razvoja človeških virov za obdobje 2007-2013, razvojne prioritete: Razvoj človeških virov in vseživljenjskega učenja; prednostne usmeritve: Izboljšanje kakovosti in učinkovitosti sistemov izobraževanja in usposabljanja.«

Kodeks obnašanja turističnega vodnika

I. UVOD

Norme etičnega obnašanja **TURISTIČNIH VODNIKOV** (v nadaljnjem besedilu TV) so heteronomne norme. To pa zato, ker je vir morale tu izven človeka, oziroma ga pogojujejo zunanji dejavniki. Te norme so skratka značaj in posebnost poklica. Splošne in subjektivne (avtonomne) norme moralnega vedenja pa se v tem primeru lahko uporabljajo le pogojno v kolikor so v skladu z naravo in z zahtevami dela.

Metodološko lahko do določenih norm pridemo s primerjavami in analizo dosedanjega obnašanja skupine vodnikov, upoštevajoč merila uspešnosti in zaščite interesov vseh odločilnih subjektov pri tem delu.

Vodnikovo delo, to je vedenje, je del izdelka, ki je ponujen tržišču, zato način vodenja in obnašanje TV na poti ni stvar samo njegove osebne presoje in tudi ne oblika kakršnekoli prostovoljne dejavnosti. Zato mora biti objektivno določeno.

Da pa bi lahko govorili o konkretnih pravilih dela in vedenja, je neizogibno bližje določiti samo naravo dela, vlogo, ki je zaupana vodniku ter interese, ki jih je pri svojem delu dolžan ščititi.

II. ZNAČAJ POKLICA

Vodenje turistov je specifičen poklic, ki ima svoje posebne zahteve tako glede strokovnega znanja vodnika, poznavanja tehnike vodenja, posebno pa do njegove osebnosti in obnašanja.

Posamezne vrste vodenja (vodenje po mestu, predstavnštvo, spremljanje) se med seboj bistveno razlikujejo, posebno glede narave dela in zapletenosti zahtev, ki jih mora posamezen vodnik izpolnjevati.

Poklic turističnega vodnika opravlja določeno število profesionalcev in spremenljivo število priučenih oseb. Njihova fluktuacija je sorazmerno visoka, najpogosteje zaradi spremenljivosti tržišča in velikokrat zaradi subjektivnih razlogov. Poznavanje in spoštovanje določenih norm profesionalnega obnašanja pa je seveda obvezno za vsakega vodnika ne glede na položaj in izkušnje.

Od TV med drugim pričakujemo, da je dober organizator, komentator, animator, psiholog in diplomat, pogosto tudi medicinska sestra. Skratka, svojim gostom mora biti neka vrsta skrbnih in pravičnih staršev.

Istočasno so potrebna tudi sistematična znanja in dobra obveščенost iz najrazličnejših področij: geologije, meteorologije, botanike, zgodovine, geografije, znanosti, umetnosti, politike, športa itd. Vodnik mora biti sposoben svojo posredniško vlogo v kulturi opravljati v lepem in tekočem jeziku. Če vodi goste po tujini, mora biti to njegovo znanje razširjeno

na poznavanje tuje države, če vodi tuje goste, pa mora svoje znanje pokazati v tekočem tujem jeziku.

Med izvajanjem vsakdanjega programa, pri razlagi pokrajine in kulture v najširšem smislu, pri reševanju psihodinamičnih situacij (kar naj bi potekalo sočasno), mora biti vodnik zmeraj spočit, primerno oblečen in urejen, prijazen, potrpežljiv, nevsiljiv, zmeren, dobro razpoložen, psihično uravnovešen itd.

Zahtevnost vodnikovega dela se poveča še z zahtevami drugih subjektov sodelujočih pri njegovem delu. Poleg gosta, ki je tudi kupec produkta, mednje štejemo na prvem mestu agencijo, ki je gosta pridobila in agencijo, ki je vodnika najela, nato pa so tu še prevozniki, hotelirji, lokalna agencija in drugi. Vodnik naj bi bil neka vrsta katalizatorja med temi različnimi interesi, ki jih mora hkrati zastopati in vzdrževati v optimalnem ravnotežju.

Tako je vloga TV predvidevanje različnih problemov, ki jih mora tudi izglajevati in reševati, še preden se razvijejo. V primeru, da do spora le pride, pa mora TV kar se da pomirjevalno vplivati na okolico oziroma udeležence spora. Pri tem mora paziti, da pri ščitenju interesov ene strani ne krši interesov druge.

Merilo uspešnosti vodnikovega dela je raven zadovoljstva gostov, ki jo primerjamo z mnenji vseh ostalih odločujočih subjektov, ki se pojavljajo pri tem delu. To pomeni, da vodnik, ki so ga gostje dobro ocenili, sam pa je grobo kršil interese drugih subjektov, ni dobro opravil svojega dela.

Na prvem mestu so v vsakem primeru interesi delodajalca in gostov, vendar se ne sme zanemariti tudi ostalih interesov.

Obnašanje TV na izletu je obvezno vedno relativno in se lahko pravilno oceni le na podlagi raziskave dejanske situacije. Tudi pristojnosti posameznega vodnika na različnih izletih so različne. Odvisne so od vrste skupine, kraja, kamor se potuje in vodnika, ki izlet vodi. Zato kakršnokoli slepo posnemanje posameznega vodnika v nobenem primeru ne pride v poštev in lahko posnemovalca samo osmeši.

Različnih položajev, v katerih se lahko znajde TV, je veliko. Zato je težko določiti konkretna pravila obnašanja, ki bi se nanašala na vse vodnike in na vse primere, možno in potrebno pa je določiti meje in temeljna načela profesionalnega obnašanja.

Nekaj temeljnih načel bi lahko združili v naslednje stavke:

- Turizem je pojav, ki temelji na svobodni volji vseh subjektov, zato zahteva popolno spoštovanje osebnosti vsakega udeleženca izleta.
- Tudi TV se je svobodno odločil za to delo, ki poleg prednosti nalaga tudi določene zahteve.
- TV na izletu nastopa kot uradna oseba, kot predstavnik turistične agencije, ki ga je angažirala. Zato mora svoje zasebno življenje in navade, vštivši svoje lastne subjektivne norme obnašanja brezpogojno podrediti zahtevam dela in pravilom delodajalca.

- Vodnikova naloga na izletu je ni izčrpana že s tem, da je suhoparno izvedel program, ampak je pomemben tudi način, kako je to storil. Od vodnika se ne pričakuje, da svoje delo samo opravi, ampak da ga opravi tudi na simpatičen, estetski način.

III. POSEBNE NORME

Obnašanje TV na izletu je potrebno ocenjevati kot celoto, zato ga moramo opazovati skozi odnos do ostalih subjektov: delodajalca, gosta, voznika, hotelirja, partnerja, lokalnega vodnika in na koncu samega sebe. Njegovo obnašanje lahko označimo kot njegov osebni in značilni slog.

1. ODNOS DO DELODAJALCA

Tu gre za osnovni poslovni odnos, skozi katerega stopa TV tudi v vse ostale profesionalne odnose na izletu. Zato mora TV svoje delo in obnašanje v stiku z drugimi subjekti najprej uskladiti z zahtevami in interesi delodajalca.

- TV je delovnem, pogodbenem oziroma dogovorjenem razmerju z delodajalcem, v katerega je stopil prostovoljno. Na poti je s potnim nalogom in zato je moralno in materialno obvezan spoštovati interese in ugled delodajalca. V zvezi s tem mora TV zadovoljiti merila delodajalca in ne obratno.
- V okviru svojih pristojnosti in interesov lahko delodajalec zahteva od TV, da se v vseh situacijah pri delu obnaša pošteno, vljudno in zmerno. Svoje delo mora usklajevati z drugimi TV, ki zastopajo istega delodajalca.
- TV je predstavnik delodajalca tudi za vse druge subjekte pri delu in se v nobenem primeru ne more in ne sme odreči te vloge, ravno tako se v nobenem primeru ne more ogradiiti od imena svojega delodajalca.
- Morebitne nesporazume glede katerega koli subjekta rešuje TV izključno in neposredno z delodajalcem in nikoli v prisotnosti katerega od subjektov ali tretjih oseb.
- TV je dolžan spoštovati poslovne skrivnosti in poslovne informacije, ki jih je dobil od delodajalca. Ne sme jih prenašati nepooblaščenim osebam, uporabi pa jih lahko samo v skladu z navodili, ki jih je dobil od delodajalca. Vedno mora čuvati interese posameznega delodajalca; tudi takrat, ko gre za goste, ki bi jih lahko pridobil, da prestopijo k drugi agenciji, ne glede na to, ali bi imel od tega gmotno korist ali ne.
- TV je dolžan pravočasno in točno obveščati delodajalca o kakovosti izleta in problemih, ki se pojavljajo in za katere TV meni, da so pomembni za delodajalca.
- TV ne sme zasebno uporabljati imena in ugleda katerekoli agencije, ne da bi za to dobil njeno dovoljenje.
- Svoboden TV se je dolžan držati že sklenjenih dogovorov z delodajalci glede svojega angažiranja, oziroma se tak dogovor lahko spremeni samo s soglasjem obeh partnerjev in takrat, ko so odstranjeni vsi razlogi, zaradi katerih bi lahko nastala materialna škoda.
- Kot gostje smejo na izlet potovati samo osebe, ki jih najavi agencija, oziroma se izleta ne sme udeležiti nihče, za katerega agencija ne ve.

- Z dovoljenjem in pod določenimi pogoji, ki jih narekuje delodajalec, se smejo izleta udeležiti tudi sorodniki ali prijatelji TV, vendar imajo slednji ves čas potovanja enake pravice in dolžnosti kot ostali gostje. Na izletu so najstrožje prepovedane tudi kakršnekoli javne intimnosti, ne glede na to, ali je gost ali pa službeni kolega vodnikov zakonski partner.

Takšen odnos TV do delodajalca narekuje tudi delodajalcu in njegovim uslužbencem, da:

- spoštujejo vodnikovo osebnost in imajo do njega menedžerski in profesionalen odnos.
- Omogočijo TV profesionalen odnos do dela s tem, da mu pravočasno dajo potrebne informacije in navodila; so dosledni pri izvajanju lastnih navodil; so prisotni na delovnem mestu, kadar je to potrebno ali dogovorjeno; ter da konstruktivno in profesionalno sprejmejo pripombe o svojem delu in podobno.
- Odvisno od subjektivnih možnosti razporejajo TV na delo na osnovi kakovosti, seniornosti, zaslug, obnašanja in drugih izključno poslovnih meril.
- Na osnovi istih meril ocenjujejo delo TV in izključno na osnovi poslovnih meril odločajo o novem razporedu morebitnem nagrajevanju ali kaznovanju.

2. ODNOS DO GOSTOV – POTNIKOV

Vodnikov odnos do gosta – potnika je temeljni in vsebinsko najpomembnejši poslovni odnos, v katerega vstopa vodnik po nalogu delodajalca. Gost je najpomembnejša oseba v turizmu, saj turizem poteka zaradi njega, poleg tega pa so od njegove opredelitve in njegovega denarja odvisni tudi vsi drugi subjekti pri delu.

- TV mora vedno in v vsakem primeru spoštovati osebnost potnikov, zato mora biti vsa vodnikova dejavnost in obnašanje na izletu usklajeno s tem stališčem. Brezpogojno mora spoštovati gostovo svobodno voljo. Tako vodnik lahko gosta le zaprosi, mu predlaga, svetuje, ponudi, ne more pa mu ukazati, ali pa na kakšen drug način vsiljevati svoje odločitve.
- TV mora gostu vedno dajati prednost. Gost prvi zasede prostor v avtobusu, se prvi namesti v hotelu, v restavraciji prvi zasede prostor in je postrežen, itd.
- TV ne sme na podlagi osebnih nagnjenj dajati prednosti posameznim gostom, drugih pa pri tem zanemarjati. Tu so izvzeti določeni gostje, na primer starejši, invalidi, nosečnice... Ta prednost pa ne sme iti na račun ostalih gostov, oziroma mora imeti njihovo privoljenje.
- TV so mora še posebno do gostov vedno obnašati po pravilih lepega vedenja, hkrati pa mora paziti, da ne preide v pretirano uslužnost ali pa v nadutost in predrznost.
- TV ne sme izkoriščati svojega položaja za izsiljevanje kakršnihkoli prednosti v primerjavi z gosti (posebna hrana, boljša soba ipd.) ali pa zaradi gostov (provizija...).

- TV je dolžan izpeljati izlet po programu, ki je bil objavljen in s katerim so se gostje strinjali ob vplačilu. To pomeni, da je poleg strokovne razlage v zvezi s kraji, kjer se potuje, TV dolžan goste obvestiti tudi o zakonih, predpisih, navadah in drugih podrobnosti v teh krajih. V zvezi s tem je TV moralno in materialno zainteresiran posredovati točne in popolne informacije.
- TV je poslan na pot zaradi gostov in zato mora zanje skrbeti vseh 24 ur dneva. V običajnih okoliščinah in če program ne narekuje drugače, mora biti TV na razpolago v recepciji najmanj uro pred zajtrkom, zapusti pa jih lahko uro po večerji, potem, ko jim je dal vse potrebne informacije, kako lahko preživijo večer. Kljub temu, da gostje preživljajo ostanek dneva (noči) sami, morajo biti obveščeni (oziroma morajo; če je potrebno, v recepciji izvedeti), kje se TV nahaja. Pri pozivih, ki so izven določenega termina, je TV dolžan reagirati samo v nujnih primerih, ko je v nevarnosti gostovo življenje in imovina, imovina delodajalca ali hotela ter in mir v hotelu in drugih lokalih. V ostalih primerih mora TV sam presoditi, ali naj gostovim zahtevam ugoditi ali ne. Če se odloči, da jim ne bo ugodil, je dolžan gostu skrajno vljudno pojasniti, da posega v čas, ki je namenjen za njegov počitek, tudi od tega počitka pa je odvisen nadaljnji potek izleta – ture.
- TV mora spoštovati navade in običaje dežel skozi katere potuje, čeprav se s posameznimi stvarmi ne strinja. Nikoli ne sme pozabiti, da je njegova dolžnost seznanjanje gostov, ne pa agitiranja za ali proti.
- TV mora spoštovati stališče gostov, zato se ne sme spuščati v politične, verske ali kake druge razprave, oziroma ne sme nikogar prepričevati o nepravilnosti njegovih stališč.
- Gost je plačal program in ima tudi vso pravico, da vse storitve iz tega programa dobi. Pravico pa ima tudi, da te storitve uživa v miru, v normalnem okolju in običajen način. Zato se osebe, četudi so iz vrst gostov, vljudno poprosi, naj ne motijo okolice, če to ne zaleže se jih resno opozori in omeni možnost, da bodo morale zapustiti skupino oz. prekiniti izlet – turo. Inicijativa, da se to stori, pa sme priti samo do gostov. Če gost moti okolico in ogroža potovanje s svojim vedenjem, mora odstranitev z izleta – ture odobriti pristojni referent ali njegov predpostavljeni. Če je gostova prisotnost moteča zaradi njegovega zdravstvenega stanja, je dobro pred odločitvijo dobiti tudi strokovno zdravniško mnenje. TV lahko samostojno in na licu mesta ukrepa samo takrat, ko sta nevarnosti zdravje in življenje subjektov izleta.
- TV naj nikoli ne poudarja svoje osebnosti z namenom, da bi izzval pri gostih kakršnekoli občutke od občudovanja do usmiljenja. Ravno tako ne bo z gosti ali pred gosti razpravjal o nagrajevanju svojega dela, o višini dnevnic, o stroških in podobno.
- TV si nikoli ne sme sposojati denarja od gostov in nikoli ne sme posojati denarja v lastnem imenu ali v imenu delodajalca.

- TV se mora enako kot do svojih gostov obnašati tudi do gostov iz drugih skupin iste agencije. Tudi njim mora nuditi zahtevane informacije in po potrebi pomagati, če to ne ogroža njegovega programa. Pod istimi pogoji prijaznosti in pomoči ne sme odreči tudi gostom drugih agencij. Tem pomaga samo pri tistih stvareh, za katerega izrecno prosijo.
- Gost ima pravico in tudi delodajalec ga naproša, da ta pove svoje mnenje o samem izletu in o subjektih, ki so pri izletu sodelovali. Mednje spada tudi vodnik, zato nihče nima pravice kratiti ali kakorkoli komentirati gostove ocene.

Takšen odnos TV do gosta pogojuje na drugi strani tudi to, da gost:

- spoštuje vodnikovo osebnost,
- upošteva navodila in priporočila TV ter spoštuje zakone, predpise in navade kraja, kjer se zadržuje – in se obnaša primerno cilju, naravi in zahtevam potovanja.

3. ODNOS DO VOZNIKA

Pravilen odnos med TV in voznikom je velikega pomena za uspeh potovanja. Za tak odnos je značilna visoka stopnja kolegialnosti in sodelovanja z jasno razdelitvijo pravic, dolžnosti in nalog.

Voznik odgovarja za tehnično brezhibnost in čistočo avtobusa, varnost in udobnost potnikov in vodnika med vožnjo ter za natovarjanje in raztovarjanje prtljage. Vozniku pa mora biti tudi omogočeno, da te svoje dolžnosti korektno opravlja. (Voznikove dolžnosti so navedene v prilogi.)

- TV je dolžan pravočasno obvestiti voznika o programu, času odhoda in drugih podrobnosti, ki so nujno potrebne za opravljanje voznikovega dela.
- TV se dolžan posvetovati z voznikom glede tehničnih lastnosti avtobusa in glede drugih podrobnosti, ki so nujno potrebne za pravilno planiranje in izpeljavo izleta.
- Vse sklepe in navodila v zvezi s programom izdaja izključno TV in je zanje tudi materialno in moralno odgovoren. Pri tem ni pomembno, s kom se je za svojo odločitev posvetoval, čeprav je priporočljivo, da se v posvet vključi tudi voznika.
- TV je dolžan vozniku pomagati pri namenski uporabi avtobusa, zato mora goste pravočasno obvestiti o načinu uporabe zaves, ventilatorja, sedeža, koša za odpadke, WC, in o splošnem obnašanju v avtobusu.
- Na turah je Tour manager odgovoren za prenos prtljage iz avtobusa in nazaj, kakor tudi za število kosov te prtljage.
- TV mora kot predstavnik delodajalca poskrbeti, da je voznik deležen vseh storitev po sporazumu (po možnosti mirnejša soba ...)

- Vse uradne informacije, stiki z gosti in ostalimi subjekti izletaso v normalnih okoliščinah v izrecni pristojnosti TV in ne voznika.
- Komuniciranje med TV in voznikom mora v prisotnosti gostov in ostalih subjektov potekati profesionalno in dostojno, pri tem pa je potrebno paziti tudi na vsebino pogovora. Prav tako morata tudi morebitne nesporazume med seboj razčistiti na samem, gostje o tem ne smejo vedeti ničesar.
- TV je dolžan voznika predstaviti gostom izleta in mu pomagati, da se ta počuti kot član kolektiva. Pri tem pa mora voznik paziti, da ostane v mejah svojih pristojnosti.
- TV ne sme vplivati na voznika v zvezi s hitrostjo in načinom vožnje, oziroma ga ne sme kakorkoli ovirati. To velja pravzaprav za opravljanje vseh voznikovih dolžnosti. Ravno tako ga ne sme siliti h kršenju prometnih predpisov ali drugih zakonov.
- TV mora v svojem poročilu v okviru svojih obveznosti do delodajalca oceniti tudi voznikovo delo ter brezhibnost in udobnost avtobusa.

4. ODNOS DO POSADK RAZNIH PREVOZNIH SREDSTEV

- Pri odnosu med TV in posadkami drugih prevoznih sredstev (ladja, letalo, vlak) se mora TV zavedati, da je za posadko samo potnik. Zato veljajo zanj ista pravila kot za ostale potnike. To pomeni, da nima enakih pravic kot posadka (sprehajanje po krovu, ko je to prepovedano, obiskovanje prostorov za posadko brez povabila, kajenje na prepovedanih mestih...)
- V interesu skupne varnosti je, da se TV pri posadki pozanima, kakšna so pravila obnašanja na vozilu in s pomočjo posadke o tem obvesti svoje goste. S tem bo vožnja prijetna, v kolikor dopuščajo okoliščine.
- TV mora tudi skrbeti, da je izpolnjen program, ki je bil razpisan in katerega so gostje plačali. V kolikor storitve niso takšne, kot je dogovorjeno in izpeljava programa ne ogroža varnosti, mora TV skrajno vljudno posredovati in zahtevati izpolnitev programa najprej pri neposredno odgovorni osebi, če je potrebno pa vse do najodgovornejše (kapitana na ladji ali letalu in vlakovodje na vlaku).
- V kolikor posredovanje ni uspešno, pomanjkljivost pa je pomembna za izvedbo programa, je potrebno poklicati svojega referenta in ga vprašati za navodila, če to ni mogoče, pa ukrepati po lastni presoji, vendar skrajno vljudno in v smislu dobrega gospodarjenja, referenta pa obvestiti, čim je mogoče. V vsakem primeru je potrebno napisati zapisnik.
- TV ne sme od posadke v nobenem primeru zahtevati, da zaradi gostov kršijo kakršnekoli zakone, pravila ali predpise, še posebej na račun varnosti. – Enaka pravila obnašanja veljajo tudi za letališča, pristanišča in kolodvore.
- V primeru zamud, ki nastanejo po krivdi prevoznikov, je TV dolžan poskrbeti, da prevoznik izpolni dogovorjene dolžnosti, ki nastanejo zaradi zamude.

5. ODNOS DO HOTELIRJEV

Z besedo hotelir je mišljeno osebje hotela od lastnika do recepcije in ostalih služb. V tem odnosu ima vodnik več nalog.

1. Že s svojim nastopom in obnašanjem predstavlja delodajalca.
2. Sodeluje s hotelom, da bi dobil čimbolj kakovostne storitve v skladu z dogovorom.
3. Obzirno preverja kakovost storitev in po potrebi vljudno ukrepa.
 - Če vodnik meni, da storitev ni ustrezna, jo je dolžan poskusiti čimprej popraviti. Zato je tudi pooblaščen, da se pogovori z odgovornim osebjem – vodje recepcije, vodje restavracije ali direktorjem, vendar mora to storiti na izrecno vljuden in konstruktiven način. TV ni pooblaščen in se od njega ne pričakuje, da bo na agresiven način, z dviganjem glasu, ali kako drugače uveljavljal svoj prav in s tem kvaril odnose med delodajalcem in hotelom.
 - Če storitve ni mogoče popraviti ali nadomestiti, je TV dolžan o tem obvestiti delodajalca in upoštevati njegova navodila, vse pa mora podrobno navesti tudi v poročilu.

6. ODNOSI DO PARTNERJEV

Pri odnosih do partnerjev mora biti TV brezpogojno lojalen svojemu delodajalcu. Če ni drugače pooblaščen, se lahko dogovarja izključno v okviru svojih običajnih pristojnosti in se tudi temu primerno obnaša. Tudi glasno razmišljanje in ocenjevanje poslovne politike in odnosov med partnerji ne spada med pristojnosti TV.

7. ODNOS DO LOKALNIH VODNIKOV

Odnos TV do lokalnega vodnika mora biti profesionalen, kolegialen, in menedžerski. Lokalni vodnik je naročen za opravljanje dela strokovnega programa. v zvezi s tem se je dolžan posvetovati z TV, ki tu opravlja vlogo vodje skupine in hkrati delodajalca. Zato mora lokalni vodnik spoštovati osebnost TV in njegove odločitve.

- TV mora lokalnega vodnika obvestiti o sestavi in značaju skupine, njihovih posebnostih in dosednji obveščenosti.
- TV mora lokalnemu vodniku pravočasno in nedvomno dati navodila o načinu in trajanju lokalnega vodenja.
- TV se je dolžan udeležiti lokalnega ogleda in preverjati delo lokalnega vodnika. Nikakor pa ga ne sme prekinjati, dajati pripomb ali ga kakorkoli motiti, razen v primeru grobe napake, ki bi lahko ogrozila program. V tem primeru je treba lokalnega vodnika čimbolj diskretno opozoriti, da napako popravi. Prav tako ni dovoljeno vodnika nadlegovati s provokativnimi težavami vprašanji. V primeru, ko pričakujemo.

da bi lahko bili gostje z vprašanji preveč provokativni, tiste teme obdelamo prej, goste pa na občutljivost vprašanj opozorimo.

- TV je dolžan v svojem poročilu delodajalcu oceniti delo lokalnega vodnika ter napisati njegovo polni ime in priimek.

8. ODNOS DO DRŽAVNIH USLUŽBENCEV

- TV je v prvi vrsti predstavnik delodajalca in zato mora ravno tako kot delodajalec spoštovati vse zakone, ki se nanašajo na delo v turizmu. Sem spada zakon o poslovanju z denarjem, o poslovanju z devizami, o potnih listih, carinski predpisi, cestno-prometni predpisi, predpisi o javnem redu in miru, itd. TV je dolžan spoštovati vse predpise, ki se nanašajo na njegovo delo, hkrati pa o njih obvestiti tudi svoje goste. – Če gostje ne želijo upoštevati zakonov in predpisov (tihotapljenje, kršenje javnega reda in miru ...), jih je vodnik dolžan opozoriti, da to počno na lastno odgovornost. – V kolikor pride v spor s predstavniki oblasti, je TV dolžan posredovati, poskušati zgladiti spor, zmanjšati težo prekrška; če so predstavniki oblasti dovzetni, pa predlagati rešitev in sankcijo, ki bi prinesla najmanj škode za vse (gosta, agencijo, oblast).

- TV je dolžan sodelovati z oblastjo in njenimi predstavniki, vendar naj se hkrati zaveda, da ga je delodajalec angažiral za strokovno in tehnično vodenje skupine, ne pa opravljanje carinskih, policijskih in inšpekcijskih poslov.

9. ODNOS DO KOLEGOV

Odnos do kolegov je eden zahtevnejših profesionalnih odnosov v katere stopa TV. Ta za svoje delo in način dela odgovarja najprej poklicu-stroki turističnega vodnika oziroma svojim kolegom, medtem ko delodajalcu prvenstveno odgovarja materialno.

Skozi tako sodelovanje ali nesodelovanje TV tudi nezavedno odkriva:

- lastno kvaliteto in samozaupanje,
- raven profesionalne zavesti – razumevanja in spoštovanja interesov in ugleda poklica in
- značajske lastnosti posameznika, od sposobnosti za sodelovanje, vživljanje v skupino, spoštovanje avtoritete do egoizma, zavisti, stremušva ipd.

V odnosu do kolegov se od TV pričakuje naslednje kvalitete:

- TV mora resnično, samokritično oceniti svoje delo ter po možnosti sam sebi določiti pravo mesto glede na svoje znanje in sposobnosti.
- TV se mora v skladu s to oceno in z nasveti kolegov poklicno razvijati, širiti svoje znanje in povečati izkušnje.
- TV lahko zahteva, da se ga angažira za takšna dela, za katera meni sam oz. drugi (na podlagi pokazanega znanja in izkušenj), da jih je sposoben kakovostno izpeljati.

- TV ne sme z nekolegialnimi, neetičnimi in neprofesionalnimi sredstvi, kot so na primer pretirana vljudnost, komolčarstvo, prilizovanje ali podkupovanje izsiljevati svojih poslovnih prednosti in na ta način nelojalno konkurirati kolegom. Če TV opazi pri kakšnem kolegu omenjene slabosti, je dolžan zaradi zaščite delodajalca in zaščite stroke vljudno, toda energično reagirati.
- TV mora v primeru več skupin na isti poti kar najbolje sodelovati s svojimi kolegi in spoštovati odločitve tistega vodnika, ki ga za usklajevanje določi delodajalec ali pa sami vodniki na podlagi sposobnosti ali starešinstva.

10. ODNOS DO SEBE

Z odnosom do sebe, s svojim obnašanjem in videzom vodnik kaže svoj odnos do gostov in do samega dela. Zato mora posebno pozornost posvetiti:

- svojemu zdravju
- oblačenju
- točnosti
- samoobvladovanju
- poklicnemu razvoju.

Delo TV zahteva duševno in telesno zdravo osebo. TV mora sam skrbeti za svoje zdravje (preventiva) in za svojo kondicijo. Pri delu mora biti spočit, svež, čist, urejen in umirjen v vsakem pogledu.

Kakršna koli nezmernost, od zunanjega videza do obnašanja je nezaželjena. Mogoča je določena svoboda pri izbiri garderobe, ki naj bo usklajena z vodnikovo osebnostjo in starostjo, s strukturo skupine in načinom prevoza, razen v primeru, ko je predpisana uniforma.

Glede oblačenja lahko ločimo najmanj dve vrsti skupin gostov. Prva je *HETEROGENA TURISTIČNA SKUPINA* kakršnih je večina skupin. V tem primeru je TV dolžan skupino obvestiti o navadah, vremenskih razmerah, kategoriji objektov in drugih podrobnosti, ki utegnejo biti pomembne pri izbiri garderobe. Vodnik mora tu zaupati lastni presoji.

Druga je *HOMOGENA TURISTIČNA SKUPINA* s posebnim profilom gostov. To so lahko poslovneži, diplomati, duhovniki, športniki ... V tem primeru se mora TV obvezno prilagoditi programu in zahtevam skupine. Za splošna pravila oblačenja lahko navedemo:

- Ni priporočljivo, da se TV z oblačili izrazito loči od skupine, ker se v tem primeru lahko gostje počutijo neprijetno. – TV si nikoli ne more in ne sme privoščiti toliko lagodnosti v oblačenju, kot si lahko to privoščijo gostje.
- Priporočljivo je, da je TV za spoznanje bolje oblečen in urejen od gosta, ker s tem kaže spoštovanje do njega, s tem pa tudi poudarja, da je na delovnem mestu.
- Za dosego tega cilja mora TV porabiti nekaj več časa in denarja kot ljudje v večini drugih poklicev.

- TV mora biti vedno točen, saj je od tega v veliki meri odvisna njegova avtoriteta. Ne more zahtevati od gosta nečesa, česar sam ne zmore.
- TV mora razpolagati z veliko mero samoobvladovanja. Ne sme si privoščiti, da bi ga napetost in težave privedle do stopnje, kjer bi se tolažil z alkoholom. Boriti se mora tudi proti neskrornosti in nesamokritičnosti, še posebej, kar pa lahko samo podžiga vodnikovo nečimrnost in ga pogosto zavede k napačnim sklepom.
- Za TV ne priporočljivo, da se preko poklicnih okvirov vživlja v izlet. Za presojo situacij na poti in za pravilno odločanje sta mu potrebni čustvena uravnovešenost in trezna glava, saj mora odločitve sprejemati strokovno, samostojno, brez vpliva tretjih oseb ali skupinskega razpoloženja.
- TV mora pri sebi kontrolirati in brzdati razne nagone, kot je na primer pohlep. Svojega položaja ne sme neokusno in nepošteno izrabljati za lastno okoriščanje v kakršnem koli primeru.

TV je dolžan skrbeti za svoj poklicni razvoj. Prvi pogoj za to je pravilna presoja lastnih možnosti in trenutne razvojne faze.

Glede na zapletenost in neodvisnost zahtev, ki jih mora vodnik izpolnjevati, lahko njegovo delo in uspešnost vrednotimo samo na podoben, kompleksen način. Strokovno znanje brez ustreznega tehničnega znanja, znanja svojega ali pri delu s tujci tujega jezika, pohvala gostov, pridobljena na škodo poklicnih kolegov, starešinstvo brez ustreznega znanja in profesionalne zavesti ne dajejo pravilne slike TV. Samo strokovna presoja z upoštevanjem vseh odločilnih elementov lahko da kolikor toliko točno podobo skupnih sposobnosti, poklicne ravni in etičnih stališč.

Položaj in raven TV lahko določimo s pravilnim ocenjevanjem naslednjih dejavnikov:

- Strokovno znanje – širina in globina.
- Tehnično znanje – tehnika vodenja.
- Raven splošne kulture.
- Raven znanja tujih jezikov.
- Dosežanja uspešnost – ankete gostov in druga mnenja.
- Starešinstvo – število sezon dela in ostale izkušnje.
- Poklicna zavest – obnašanje, etika, kolegalnost, lojalnost ...
- Življenjske izkušnje – življenje v inozemstvu, hobiji, osnovni poklic.
- Posebne kvalitete in napake.

Vse našteje elemente oziroma njihovo medsebojno usklajenost lahko spremljamo skozi najmanj tri faze poklicnega razvoja, ki se dajo opredeliti na sledeč način.

I. faza - ZAČETNIK

Začetnika v glavnem motivira možnost spoznavanja ljudi in krajev, izpopolnjevanje jezika in zaslužek. Raven strokovnega znanja in tehnike vodenja je ponavadi nizka. Začetnik se tu zaveda nepopolnosti svojega znanja in izkušenj, zato se v tej fazi največ uči in najhitreje napreduje.

II.faza – MLAJŠI VODNIK

Tu se dogajajo zanimive reči. Del vodnikov ostane v tej fazi vrsto let, medtem ko so sami prepričani, ko so sami prepričani, da so se dolgo pravi profesionalci.

Za pridobitev statusa MLAJŠEGA VODNIKA je nujno potrebno obvladovanje tehnike vodenja in določenih profesionalnih znanj. Nekateri vodniki se šele tu zavedo svojega neznanja ter nadaljuje z izobraževanjem in izpopolnjevanjem; s skromnostjo pa na podlagi določene ravni profesionalne zavesti čez nekaj časa postanejo dobri profesionalci. Drugim pa že zadošča dosežena raven znanja, poklicno zavest in etiko imajo za »filozofiranje«, trudijo pa se, da bi kar najbolj vnovčili starešinstvo v svoj prid. zato, ker sami niso prepričani o lastni kvaliteti, se trudijo podkrepiti težo o svojih sposobnostih s tekmovalnostjo, darili, izsiljevanjem, prirejanjem anket in obrekovanjem svojih kolegov.

III.faza PROFESIONALEC

Profesionalec v poklicu v ožjem pomenu besede postane vodnik na podlagi znanja, izkušenj in poklicne zavesti. Dober profesionallec dela iz lastne opredelitve, se zaveda svojih kvalitativnosti in rad svoje znanje in izkušnje deli s kolegi. Je zanesljiv, lojalen in kolegialen in dela v splošno zadovoljstvo vseh ostalih subjektov. Ljudi ne gleda kot sredstvo za uresničevanje svojih ciljev, ampak opravlja svoje delo zanje in zaradi njih. Znanja in izkušnje ne uporablja za nepoklicne namene, ampak izključno namensko, samo toliko in v takšni obliki, da je v prid celi skupini.