



Asocijacija turističkih vodiča Budve – ATV Bu2

O kodeksu poslovne etike uopšte:

Za obavljanje bilo koje djelatnosti, pogotovo turističke, preporučuje se poštovanje unaprijed propisanih pravila i normi ponašanja. Poslovna etika predstavlja primjenu opšteprihvaćenih načela u procesu poslovanja preduzeća ili pojedinaca. U okviru poslovne etike definišu se etički kodeksi, koji se odnose na skupove pravila, normi i običaja u poslovnom ponašanju.

Budući da se poslovna ne može izjednačiti sa etikom uopšteno, poslovna etika podrazumijeva poštovanje i ispunjavanje dogovorenih obaveza od strane svih učesnika poslovne saradnje. Cilj etičkog kodeksa je da ljudima koji se bave određenom profesijom (kako zaposlenima, tako i klijentima i svim interesnim grupama) ponudi varijante društveno prihvatljivog ponašanja, kao i moralna načela koja će im pomoći u procesu poslovanja i donošenja odluka.

Etički kodeksi postoje i u sektoru turizma u mnogim zemljama; poštovanje etičkih kodeksa u turizmu omogućava da se štite kodeksi eksternog okruženja, odnosno da se radi ono za šta cjelokupna zajednica, lokalno stanovništvo i privredni subjekti smatraju moralnim i etičkim.

Pošto je turizam veoma razvijena djelatnost u svim djelovima svijeta, o etičkim kodeksima treba naročito voditi računa. Svaki turistički vodič mora da poznaje kodekse svog turoperatora kako bi mogao da usluge koje pruža uskladi i prilagodi normama i pravilima koje on propisuje. Osim toga, vodič bi morao da poznaje i neke univerzalne kodekse određenih naroda i kultura, kako bi znao kako da nastupi u kontaktu sa takvom grupom ili pojedincem. Ukoliko vodič ne poznaje „pravila ponašanja“ može doći do neprijatnosti, koja će se odraziti i na buduća poslovanja i kontakte, a svakako da može negativno da utiče i na imidž agencije i same receptivne regije.

*** *** ***

Pojam i opis posla turističkog vodiča:

Prema definiciji Evropskog komiteta za standardizaciju - CEN (European Committee for Standardization) turistički vodič je „lice koje vodi posjetioci (turiste) na jeziku po njihovom izboru, tumači im kulturno-istorijsku i prirodnu baštinu određenog područja i, po pravilu, ima kvalifikacije priznate od strane nadležnih vlasti tog područja. Glavna uloga turističkog vodiča je da vodi turističku grupu ili individualne posjetioci iz zemlje i inostranstva, pokazuje znamenitost, lokalitet, grad ili regiju, kao i da interpretira / tumači spomeničko i prirodno nasleđe na inspirativan i zabavan način, na jeziku po izboru posjetioca“ (<http://www.touristguides-europe.org>).

Prema ovoj definiciji, obaveze i odgovornosti turističkog vodiča su:
da realizuje turu ili razgledanje grada onako kako to klijent zahtjeva ili onako kako je predviđeno itinererom, po kome se putovanje odvija;
da njeguje pozitivnu atmosferu i trudi se da ispuni posebne zahtjeve;
da poštuje kodeks prihvatljivog ponašanja.

Pored navedenih odgovornosti, turistički vodič treba da posjeduje određene kvalifikacije, neophodne za obavljanje poslova iz ove oblasti; svaki turistički vodič mora da posjeduje odgovarajuće znanje, naročito iz oblasti istorije, geografije, umjetnosti, arhitekture, ekonomije, politike i sociologije, kao i da dobro poznaje područje u kome radi. Neophodno je i poznavanje stranih jezika, prije svega govorno, a potom i znanje neophodne terminologije koja je specifična za ovu oblast. Osim navedenih kvalifikacija, od bitne važnosti su i komunikacijske vještine turističkog vodiča kao i vještina u radu sa ljudima.



KODEKS OBAVLJANJA TURISTIČKOG VOĐENJA ASOCIJACIJE TURISTIČKIH VODIČA BUDVE - 2013

- 1.** Turistički vodič (u daljem tekstu: vodič) pruža svoje usluge posjetiocima savjesno i odgovorno, predano i profesionalno, objektivno predstavljajući mjesta koja se obilaze, bez predrasuda i bilo kakve propagande.
- 2.** U ulozi turističkog ambasadora, sa entuzijazmom i optimizmom štiti reputaciju svoje zemlje, trudeći se da grupama ili individualnim klijentima koje vodi istakne važnost poštovanja životne sredine, prirodnih, kulturnih i istorijskih dobara, objektivno i u najboljem svijetlu predstavi lokalne običaje i tradiciju.
- 3.** Vodič prenosi činjenice precizno, tačno i jasno, naglašavajući razliku između potvrđenih činjenica i priča, legendi, tradicije ili mišljenja; svjesno i / ili namjerno iznošenje netačnih informacija, radi prikriivanja nepoznavanja materije u cilju sticanja bilo kakve koristi smatra se teškim prekršajem ovog kodeksa.
- 4.** Prilikom rada ili u slobodno vrijeme vodič ne zagovara i ne iskazuje svoje lične stavove (vjerske, političke, rasne i dr.), mišljenja i predrasude; ophodi se ravnopravno prema svim učesnicima, nastoji da ima razumijevanja i toleranciju prema drugačijem mišljenju, vodeći se principima društvenih normi i pridržavajući se pravila lijepog ponašanja.
- 5.** Vodič se priprema se za svaki posao koji mu je unaprijed poznat, kako bi što kvalitetnije pružio uslugu; osim toga, posjeduje opsežno znanje o istoriji, kulturi, politici, arhitekturi, običajima i folkloru svoje zemlje; poznaje saobraćajne propise, pridržava se zakonskih propisa na lokalitetima, informiše se o najboljim maršrutama, upoznat je sa radnim vremenom institucija koje učestvuju u realizaciji programa, prati aktuelne programe, događaje i promjene u zemlji ili gradu.
- 6.** Vodič poštuje osnovna etička načela profesionalnog i kolegijalnog ponašanja prema ostalim vodičima i turističkim radnicima uopšte; nastoji na održi uzajamno uvažavanje i poštovanje sa drugim vodičima; poštuje intelektualnu svojinu i rad kolega.
Ozbiljnim prekršajem ovog Kodeksa smatra se: iznošenje ili prepričavanje zlonamjernih, neistinitih ili neprovjerenih izjava i mišljenja o profesionalnom radu ili privatnom životu kolega, neovlašteno preuzimanje materijala, tehnika i prezentacijskih vještina ostalih vodiča.
- 7.** Vodič na radni zadatak dolazi na vrijeme, prikladno obučen; prihvata svaki posao kao ozbiljan angažman, otkazuje ga samo u neizbježnim situacijama o čemu blagovremeno informiše poslodavca. Prilikom prihvatanja posla, vodič se upoznaje sa poslovnom politikom naručioca posla i poštuje je, štiti interes naručioca posla i stara se da se program uspješno realizuje; kada se to zahtijeva od njega, vodič efikasno i na vrijeme izvršava svoje radne obaveze prema svim učesnicima posla; ne preuzima posao i ne sprovodi izmjene bez prethodne konsultacije ili obavještenja naručioca posla.
- 8.** Vodič ne zloupotrebljava privilegije besplatnih usluga koje mu pripadaju, ne traži napojnicu kako za sebe tako ni za druge.
- 9.** Vodič radi na sopstvenom usavršavanju, prateći razne izvore stručne literature i prisustvuje seminarima i savjetoavanjima u skladu sa mogućnostima; praksom i istraživačkim radom upotpunjuje i usavršava svoje obrazovanje.
- 10.** Svojim radom i ponašanjem vodič štiti ugled i interese kolega, Asocijacije turističkih vodiča Budve, poslodavaca, svog grada, zemlje, a samim tim i svoj lični.

Pridržavanjem propisa ovog Kodeksa, vodič stiče mogućnost kvalitetne evaluacije svog rada i profesije u cjelini.



Asocijacija turističkih vodiča Budve – ATV Bu2

PREPORUKE:

Code of Conduct (for Tourist Guides)

FEG - European Federation of Tourist Guide Associations
<http://www.feg-touristguides.com/the-code-of-tg.html>

WFTGA - The World Federation of Tourist Guide Associations
<http://www.wftga.org/tourist-guiding/code-guiding-practice>

TIC – Travel Industry Council of Hong Kong
http://www.tichk.org/public/website/en/codes/codes_of_conduct/part_two_1/html