

## ДЕФИНИСАЊЕ ПОЈМОВА ТУРИСТИЧКИ ВОДИЧ И ТУРИСТИЧКИ ПРАТИЛАЦ

Туристички водич је посебна делатност која се развила упоредо са развојем туризма, односно туристичких кретања и без ове делатности се данас не може замислити организација једног туристичког путовања. Појам водича јавља се још у XIX веку, упоредо са развојем најчувеније туристичке регије - Алпа. Од тада па до сад, овај посао се усавршио и обухвата много шири појам, а исто тако захтева и већу стручност особа које обављају овај посао.

У нашој земљи делатност туристичког водича регулисана је важећим Законом о туризму, где се под услугама туристичког водича подразумева: „показивање и стручно објашњавање: природних, културно-историјских, археолошких, етнографских, привредних и других знаменитости.“

Према Вуконићу (1984), туристички пратиоци су особе које се баве претежно асистенцијом код извођења групних аранжмана и они обављају послове који представљају другу категорију водичких послова.

У суштини, постоји разлика између туристичког водича и пратиоца која се огледа у томе да је туристички водич посредник између туристичких атракција у конкретном подручју и посетилаца, док туристички пратилац, као представник туроператора, прати кружна путовања и надгледа превоз, смештај, излете и друге туристичке активности.

Разлика између ова два занимања јавља се већ при првом контакту са туристима, које у емитивној регији, као и у транзитној регији, обавља туристички пратилац, док туристички водич наступа тек у рецептивној регији. Са друге стране, пратилац је присутан и у рецептивној регији али и на путу до емитивне регије, све до завршења уговореног аранжмана.

Иако туристички пратилац може да даје информације туристима, показује и објашњава поједине атракције и знаменитости, нарочито у транзитној регији, његов главни задатак је да се планирано групно путовање реализује онако како је то програмом предвиђено, а истовремено и брига о групи туриста коју прати на путовању.

Може се рећи да је на туристичком путовању туристички пратилац, заправо, легитимни представник туроператора, односно организатора датог путовања. Зато путници очекују од пратиоца да реши проблеме које је изазвала сама компанија, односно да исправи њене грешке (Geva и Goldman, 1991). Супротно томе, туристички водич је представник локалне заједнице и дестинације у коју долазе туристи.

Јасна разлика између туристичког водича и туристичког пратиоца може се најбоље уочити на примеру једне земље, у којој туристички водичи раде у рецептиви, односно на пријему туриста из других земаља, док туристички пратиоци раде у емитивном туризму, односно прате туристичке групе на путовање у иностранство. Међутим, туристички водич може обављати улогу туристичког пратиоца, током вишедневних путовања, док са друге стране, туристички пратилац никако не може обављати улогу туристичког водича.

Европски комитет за стандардизацију - CEN (*European Committee for Standardization*) предложио је да се напише универзална дефиниција како би се јасно направила разлика између ова два занимања и како би сви користили јединствене дефиниције. Њихов предлог подржале су многе европске и светске организације из области туризма и путовања. Према њиховој дефиницији, туристички водич је „лице које води посетиоце (туристе) на језику по њиховом избору, тумачи им културно-

историјску и природну баштину одређеног подручја и, по правилу, има квалификације признате од стране надлежних власти тог подручја. Главна улога туристичког водича је да води туристичку групу или индивидуалне посетиоце из земље и иностранства, показује знаменитост, локалитет, град или регију, као и да интерпретира (тумачи) споменичко и природно наслеђе на инспиративан и забаван начин, на језику по избору посетиоца“ (<http://www.touristguides-europe.org>).

Према овој дефиницији, обавезе и одговорности туристичког водича су:

- да реализује туру или разгледање града онако како то клијент захтева или онако како је предвиђено итинерером, по коме се путовање одвија;
- негује позитивну атмосферу и труди се да испуни посебне захтеве;
- поштује кодекс прихватљивог понашања.

Поред наведених одговорности, туристички водич мора поседовати одређене квалификације, неопходне за обављање послова из ове области. Сваки туристички водич мора да поседује одговарајуће знање, нарочито из области историје, географије, уметности, архитектуре, економије, политике и социологије, као и да добро познаје подручје у коме ради. Неопходно је и познавање страних језика, пре свега говорно знање а потом и неопходне терминологије која је специфична за ову област. Поред наведених квалификација, од битне важности су и комуникацијске вештине туристичког водича као и вештина у раду са људима.

У истом предлогу дефинише се и туристички пратилац као „лице које, у име организатора путовања, прати групу на туристичком путовању, надгледа реализацију програма – итинерер, услуге и све друге аспекте туре, са циљем да се путовање какво је уговорено између организатора и путника оствари у потпуности и квалитетно. Професионални туристички пратилац служи као одговорна особа за контакт на лицу места – између потрошача, добављача услуга и организатора путовања (туроператора) (<http://www.touristguides-europe.org>).

Обавезе и одговорности туристичког пратиоца су:

- да се стара да унапред прецизирани програм и итинерер туре (како је публиковано у каталогу туроператора и за које се клијент определио) буду остварени у целости,
- да контролише испуњење уговореног квалитета, као и ефикасност пружања услуга које су укључене у цену аранжмана,
- да брине о комфору и безбедности сваког појединца,
- пружа помоћ групи, уколико се нађе у невољи,
- да даје током путовања опште информације о етничким, географским, историјским и друштвено-географским аспектима сваке земље која се посећује,
- да буде упознат са процедурама у вези са граничним и царинским прописима, правима путника, здравственим прописима и условима, као и локалним законима и правилима понашања у свакој земљи која се посећује.

Као и туристички водич, и туристички пратилац мора да поседује одређене квалификације и способности, како би несметано могао да обавља послове који су му поверени. Пре свега, мора поседовати одређена знања, на нивоу опште културе, која су му неопходна за обављање овог посла, односно радног задатка. Затим, свакако мора поседовати комуникацијске вештине, које су му неопходне како за контакт са клијентима, односно туристима, тако и за контакт са стејкхолдерима. Социјална страна личности је од изузетне важности, посебно са аспекта разумевања потреба и проблема путника у страниј земљи, као и одговоран став према људима и околини (<http://www.touristguides-europe.org>).

## ЛИЧНЕ ОСОБИНЕ ТУРИСТИЧКОГ ВОДИЧА КАО ФАКТОР КВАЛИТЕТА

Као што је већ речено, улога туристичког водича је врло сложена и специфична а самим тим је од изузетног значаја за квалитет пружене услуге. Квалитети туристичког водича вреднују се на различите начине, зависно од угла посматрања. Туристички водичи, туристи или послодавци различито вреднују одређене карактеристике које би требало да поседује један туристички водич.

У туристичком вођењу, личне особине појединца имају велики утицај на улогу коју преузима обављајући пословни задатак. Већ је речено да сваки туристички водич да би добро обављао свој посао, мора да поседује одређене квалитете и способности. Међутим, он мора да поседује и неке личне особине које ће употпунити његову професионалну улогу. Водич, пре свега, мора бити ведрог духа, мора да воли људе, да буде добро информисан, ауторитативан, способан, да је спреман да своје знање подели са другима, а исто тако и да је тимски играч и друштвено активан, како би лако и брзо остваривао контакте.

Дужина трајања неког путовања, као и комуникација која се стално одвија у смеру водич – путник, и обрнуто, доводи до тога да туристи често запажају личне особине водича и оцењују их као и његове професионалне способности. Разлог овоме је специфичност посла, који изискује откривања свих аспеката личности, обзиром на време које се проведе са једном групом туриста.

Професионализам, сам по себи, није довољан да би туристи оценили водича као квалитетног и доброг водича. Напротив, неки људи такве водиче доживљавају као надмене, нељубазне и немају најбоље мишљење о њима. Добар водич, дакле, мора да буде професионалан, али пре свега пријатељски настројен према групи, како би се они боље осећали у његовом присуству. Он мора да буде ауторитет, а да истовремено туристи буду опуштени у комуникацији са њим и да се осећају безбедно.

Неке од главних особина, које би према мишљењу бројних стручњака, требало да поседује сваки квалитетан туристички водич су:

- Ентузијазам,
- Срдачност,
- Самопоуздање,
- Иницијатива, одлучност,
- Креативност,
- Флексибилност,
- Знање и обавештеност,
- Организационе способности,
- Харизма,
- Поштење,
- Здравље и енергија (Pastorelli, 2003).

Ентузијазам је, и по мишљењу самих туриста, један од најбитнијих особина које би један водич требало да поседује. Од начина на који он приступа свом послу, умногоме зависи и реакција туриста на квалитет услуге коју он пружа. Управо је то особина по којој туристи највише памте неког водича, јер са таквим ставом, водич даје елан туристима да лакше савладају одређене физичке напоре који се јављају током путовања.

Посао водича подразумева, пре свега, контакт са непознатим људима. Приликом упознавања и остваривања првих контаката, водич мора да покаже отвореност и срдачност, како би се туристи већ при првом сусрету осетили пожељним. Његова срдачност на неки начин туристима пружа сигурност, обзиром да се налазе у земљи странаца, у којој са водичем остварују најприснији однос.

Да би туристички водич био отворен у контакту са туристима, он пре свега мора имати самопоуздање. Самопоуздање расте са радним искуством, јер се водич осећа сигурно у окружењу у коме зна шта ради и како треба да ради. Он своје дужности обавља ефикасно, обзиром да му самопоуздање не дозвољава да осети страх, те на тај начин лакше савладава препреке које му се налазе на путу ка што квалитетнијем пружању услуга.

Једна од улога коју водич преузима на свом радном месту јесте и улога вође. Водич као вођа мора да покаже одлучност и иницијативу, како би на прави начин предводио групу. Пошто посао водича подразумева вођење групе људи кроз њима непознате пределе, овакву врсту посла не би могла да обавља неодлучна особа, јер се у таквим ситуацијама јављају многе непредвиђене околности, на које се мора одмах реаговати.

Да би водич могао да на најбољи могући начин разреши неочекивану, новонасталу ситуацију, креативност је неопходна особина коју мора да поседује. Он своју креативност исказује и у самој интерпретацији одређених појава и објеката, јер сваки пут треба прилагодити причу групи и времену излагања.

Водич мора бити спреман да се прилагоди ситуацији, различитим групама, времену, туроператору, другим субјектима у туристичкој делатности. Да би могао да се са свима уклопи, флексибилност је лична особина која је неопходна свакој особи која се бави овим послом. Без ове особине, водич би стално долазио у конфликте, што би се одразило на његову професионалност, али и на квалитет услуга.

Да би уопште могао да се бави овим послом успешно, знање и обавештеност су неопходни. Водич мора да поседује одређени ниво знања, како би могао да, баратајући чињеницама, на занимљив начин интерпретира одређену појаву или објекат у простору. Исто тако, он мора да буде обавештен о текућим догађањима, новостима у дестинацији, како би туристима могао да пружи праве информације.

Успешно вођење умногоне зависи и од успешне организације. Вођена тура је углавном аранжман који је прецизно испланиран и чијег се програма треба придржавати. Добро организован водич успеће да сваки део програма испоштује, јер ће се снаћи уколико дође до изненадних промена током пута. Без организационих способности он не би могао да координира групом.

Харизма представља особину појединца да на неки специфичан начин придобије наклоност других људи. То је уствари способност водича да се сложи са разним људима, да буде добро прихваћен, да са лакоћом решава проблеме а, пре свега, да обезбеди себи такав статус да му се чак ни грешке не мерејају, већ се на читаву његову личност и рад гледа благонаклоно.

За сваког запосленог у туризму, а нарочито за водича, постоје одређени кодекси и норме, којих би се требало придржавати у раду. Водич би требало да се увек понаша етично, како у контакту са туристима, тако и у контакту са другим субјектима туристичке привреде, те ће тако лако задобити поверење својих колега и клијената.

Обзиром да је ангажованост водича током путовања велика, вишедневна путовања са целодневним активностима, добро здравље и енергија неопходни су за квалитетно обављање посла. Понекад су путовања физички веома напорна, али водич мора бити у доброј кондицији, пун енергије и елана, јер он представља пример групи и ауторитет, особу на коју се треба угледати и који треба следити.

Туристи дефинишу као квалитетног туристичког водича оног водича који је енергичан, на занимљив начин излаже информације којима располаже, позитиван је и ведрог духа, духовит и пријатељски настројен према групи. Поред тога, туристи воле и када је водич креативан, када је харизматичан и када могу да му верују. Може се закључити да су личне особине од велике важности за квалитетно обављање професионалног посла водича, јер су управо те особине оно што туристи запажају и вреднују.

## **КОНТРОЛА СТАНДАРДА КВАЛИТЕТА**

Свакој туристичкој дестинацији потребан је систем мониторинга у области рецептивних туристичких услуга, како би се обезбедио квалитет у пружању услуга од стране локалних водича и рецептивних агенција. За компетентно испуњавање захтеваних улога туристичког водича неопходно је:

- дефинисати минималне стандарде у туристичком вођењу;
- награђивати појединце чији се рад истиче посебним квалитетом;
- подизати ниво свести међу водичима о улогама и стандардима које треба да остваре;
- повећати кредибилитет туристичког вођења међу свим учесницима и интересним групама у туризму (Black, Weiler, 2005).

Како ови аутори сматрају, помоћу одређених законских регулатива као што су етички кодекси, професионална удружења, награде, лиценцирање и слично, могу се остварити неки од ових циљева. Имајући у виду различите улоге које се спајају у професији туристичког водича, на овај начин се може утицати на побољшање неких од тих улога, а самим тим и на улогу водича, као целину.

Постојање оваквих механизма је неопходно за подизање свести о значају улоге туристичког водича, пре свега код самих водича а потом и код свих заинтересованих учесника, како би се на тај начин боље контролисао прописани ниво квалитета туристичких услуга.

## **ЕТИЧКИ КОДЕКСИ**

За обављање било које делатности, а нарочито туристичке, морају се поштовати одређена правила и норме понашања, која су унапред прописана. Сваки привредни субјекат унутар свог пословања мора да поштује пословну етику. Пословна етика представља примену општеприхваћених начела у процесу пословања фирми или појединаца. У оквиру пословне етике дефинишу се етички кодекси, који се односе на скупове правила, норми и обичаја у пословном понашању.

Пошто се пословна етика не може изједначити са етиком уопштено, пословна етика подразумева поштовање и испуњавање договорених обавеза од стране свих учесника пословне сарадње. Разлог томе је тај што је област њеног деловања усмерена на остваривање добити, те се тада не могу поштовати чисти етички принципи, као што су истина, пријатељство и слично.

Циљ етичког кодекса је да људима који се баве одређеном професијом понуди варијанте друштвено прихватљивог понашања као и морална начела која ће им помоћи

у процесу пословања и доношења одлука. Етички кодекс заснива се на начелима а не на законима, тако да не може бити гаранција да ће одређена правила понашања бити испоштована. Етичко понашање у послу умногоме зависи од моралности и етичких принципа самог појединца који се бави одређеним послом, где ће се он, на основу личних моралних вредности, понашати у складу са етичким нормама.

### ***Етички кодекс Удружења туристичких водича Новог Сада***

1. Туристички водич /у даљем тексту: Водич/ стручно и савесно обавља своју делатност у складу са Законом о туризму, Статутом Удружења туристичких водича Новог Сада и Одредбама овог Кодекса.

2. Водич у свом раду презентује своје знање, тумачи и објашњава амбијенте и информације групи или индивидуалне клијенте на објективан и привлачан начин, а то ради са ентузијазмом и оптимизмом.

3. Водич поседује свестрано знање о својој земљи и граду, о њиховој историји, архитектури, култури, политици, фолклору и обичајима. У том смислу прати стручну литературу, писане и електронске медије и уз стручан рад и праксу усавршава своје опште и стручно образовање.

4. Водич се припрема за сваки посао када је унапред упознат са тим послом. То значи да је добро информисан о најбољим мариутама за све туре, укључујући и познавање саобраћајних прописа, радно време свих институција које учествују у реализацији повереног му посла, као и начин за међусобну ефикаснију комуникацију.

5. Водич је у току са свим пратећим програмима када су у питању нове изложбе, концерти и остале манифестације, догађања и актуелне промене у граду и земљи.

6. Водич свесно не даје нетачне информације. Намерно давање нетачних информација у циљу прикривања непознавања теме или у циљу стицања материјалне или друге користи за себе или друге—сматра се озбиљним прекршајем овог кодекса.

7. Водич током рада у својој професији не намеће или пропагира своје вредносне судове, политичка, верска и друга убеђења, ставове и мишљења, а има разумевања и показује толеранцију према туђима.

8. Када то зависи од њега, водич је тачан и на време извршава своје радне и

материјалне обавезе према свим учесницима у послу.

9. Водич је упознат, поштује и придржава се свих законских аката, правила и прописа на свим локалитетима, институцијама или објектима куда год води групу.

10. Водич прихвата сваки посао као озбиљно ангажовање и отказује га само у случају више силе или уколико је то крајње неизбежно, о чему обавештава наручиоца посла у најкраћем року.

11. Водич је одевен на начин који је прикладан врсти посла и околностима под којима се тај посао обавља.

12. Водич не тражи напојнице ни за себе ни за друге, и не злоупотребљава привилегије бесплатних услуга које му припадају према туристичким узансама и правилима.

13. Водич током рада представља и штити интересе наручиоца посла. Из овог односа произилазе обостране обавезе водича и наручиоца посла да благовремено преузму тј. предају и провере сва документа, програме, као и све остало што је потребно за успешно реализовање посла.

14. Водич познаје и поштује пословну политику и одлуке наручиоца посла. Водич не преузима посао од клијента наручиоца посла без знања наручиоца посла. Када се ради о новој услузи клијенту који му је поверен, водич има одговорност да о таквом аранжману обавести наручиоца посла. Повреда ових правила сматра се озбиљним прекршајем овог Кодекса.

15. Током свог рада или у слободном времену приликом боравка са групом или индивидуалним клијентима, водич се опходи равноправно према свим учесницима по принципима лепог понашања и придржава се уобичајених друштвених норми и правила.

16. Водич негује добронамерне, позитивне и колегијалне односе са другим водичима засноване на принципима узајамног поштовања и уважавања. Свако

*преношење или препричавање непроверених, неистинитих или злонамерних изјава и судова о професионалном раду или приватном животу колега сматра се озбиљним прекршајем овог Кодекса.*

*17. Водич поштује истраживачки напор, рад и интелектуалну својину других водича; не плагира нити неовлаштено преузима индивидуалне технике презентације и њихове коментаре као своје.*

*18. Водич својим радом и понашањем штити углед и интересе колега, Удружења*

*туристичких водича Новог Сада, наручиоца посла, свог града и земље, а тиме и свој лични.*

*19. Водич се придржава овог Кодекса, свих правила, одлука, ценовника и Статута Удружења туристичких водича Новог Сада и на тај начин остварује основу за високо квалитетно вредновање свог рада и професије у целини (<http://www.utvns.org/kodeks.php>).*

Етички кодекси постоје и у сектору туризма у многим земљама, с тим што су у многим случајевима они плод маркетинга, а не стварне жеље да се послује по етичким принципима. Поштовање етичких кодекса у туризму омогућава да се штите кодекси екстерног окружења, односно да се ради оно за шта целокупна заједница, локално становништво и привредни субјекти сматрају моралним и етичким.

Све је већи број националних и међународних удружења туристичких водича која се баве питањима везаним за етичке кодексе и који све више теже увођењу етичких стандарда и норми у пословање. Један од најуспешнијих примера формулисања етичког кодекса представља етички кодекс који је урадило Удружење туристичких водича Србије.

Етичке кодексе може дефинисати свако предузеће посебно, и ти етички кодекси биће поштовани у пословању предузећа од стране не само запослених, већ и клијената и свих интересних група, односно стејкхолдера.

Пошто је туризам веома развијена делатност и развијен је у свим деловима света, о етичким кодексима треба нарочито водити рачуна. Сваки туристички водич мора да познаје кодексе свог туроператора како би могао да услуге које пружа усклади и прилагоди нормама и правилима које он прописује. Поред тога, водич мора да познаје и неке универзалне кодексе одређених народа и култура, како би у контакту са таквом групом или појединцем знао како да наступи. Уколико водич не познаје „правила понашања“ може доћи до непријатности, која ће се одразити и на будућа пословања и контакте, а свакако да може да негативно утиче на имиџ и агенције и саме рецептивне регије.

## ОБУКА

Професионална сертификација, механизам за побољшање обављања улоге туристичких водича се користи као формално препознавање и признавање вештина појединца, знања, ставова и начина понашања дефинисаних по одређеним стандардима. Захтеви за добијање професионалне сертификације могу да варирају у зависности од различитог броја фактора укључујући и циљеве програма, начине оцењивања и нивое сертификације. Већина програма сертификације садрже основне компетенције које би требало поседовати на основу анализе улога које је предвиђено да водичи обављају, док постоје и захтеви појединих програма сертификације за специјализоване водиче (Ајановић, 2010).

Једна од предности сертификације за појединца је да обезбеђују и национално признате индустријске квалификације (Black, Weller, 2005). Сертификације обезбеђују минимуме стандарда које професионалци морају да испуне и да одржавају у процесу

пословне сатисфакције. Може се користити да утврди недостатке у постојећим програмима обуке и да асистира послодавцима приликом избора запослених.

Лиценцирање, за разлику од професионалне сертификације, подразумева обавезне, законом утврђене захтеве за обављање одређене професије. Намера лиценцирања је да се забрани приступ професији онима који нису компетентни за исту или да се утврде ограничавајући оквири за одређену професију чиме се штите потрошачи (Hoskins, 1986 према Black, Weller, 2005). Вештине, знање и разумевање које водич мора да поседује да би добио лиценцу се разликују од земље до земље.

Туристички водичи могу бити обучавањани на више нивоа. Први ниво подразумева техничко обучавање, односно давање информација и података о послу туристичког водича. То је тзв. теоријско знање, које представља основу за свако даље усавршавање. Други ниво учења је практично знање. Тада се водичи обучавају како да теоријско знање примене у пракси, односно како на конкретном примеру вођења групе треба применити своја знања и способности како би се постигао максималан могући ефекат на задовољство туриста.

Да би могло да се изврши професионално усавршавање у било којој професији мора, пре свега, постојати основ, који се заснива на одређеном знању. У многим земљама се након едукације врши лиценцирање или издавање сертификата, као потврда за обављену обуку и усвојена знања на тој обуци. У неким случајевима реч је о вишемесечној а у неким о вишегодишњој обуци. Основ за обуку за професију туристичког водича јесте средњошколско образовање.

Иако постоје разлике у обуци туристичких водича у појединим земљама, суштина обуке је углавном иста и садржи следеће компоненте:

- опште и посебне карактеристике рецептивне регије
- туризам и вештина вођења
- практична обука са теренском наставом (<http://www.archesem.com/guides.htm>).

У нашој земљи постоји више начина обучавања за професионално бављење туризмом. Ту су, пре свега, средње школе, које обучавају туристичке техничаре. За даље школовање на располагању су Висока пословна школа у Новом Саду, смер туризам, у трајању од три године, Висока пословна школа у Лесковцу, у трајању од три или четири година, Висока туристичка школа у Београду, Географски факултет у Београду, смер туризмологија или Природно – математички факултет у Новом Саду и Нишу, смер туризам у трајању од четири године основних академских студија. Након основних студија, постоји могућност наставка школовања на мастер академским студијама, после чега се добија диплома Мастер менаџера у туризму и један виши степен знања и стручности.

Међутим, да би се неко бавио послом туристичког водича у нашој земљи мора да поседује одговарајућу лиценцу, која се добија полагањем испита, под надзором Сектора за туризам, које се налази у склопу Министарства финансија и привреде.

## ЛИЦЕНЦИРАЊЕ

Као што је већ наведено, лиценцу за обављање послова туристичког вођења издаје надлежни орган, односно министарство након положеног испита. Пре полагања испита за добијање лиценце, постоји вишедневна обука, на основу које ће касније тестирање бити обављено.



Предност лиценцирања је у томе што се постављају минимални стандарди и услови који морају бити испуњени, како би лице добило лиценцу неопходну за обављање ове делатности. У нашој земљи лиценца важи на националном нивоу, док је у неким другим земљама лимитирана само на одређене регије (Работић, 2009).

Туристички водич при пружању услуга мора да има код себе одговарајућу легитимацију. Туристички водич мора да има положен стручни испит за туристичког водича у складу са законом. Стручни испит полаже се пред комисијом коју образује министар од стручњака из области: основа туризма, туристичких ресурса, агенцијског и хотелијерског пословања, друштвеног уређења, туристичке политике и прописа у туризму, информативно-водичке службе у туризму и националне историје.

Министарство издаје уверење о положеном стручном испиту, односно лиценцу. Уверење се доставља Регистру туризма ради евидентирања (Службени гласник Републике Србије бр. 99/2011, 2011).

За разлику од Србије, процес добијања лиценце у Грчкој је сасвим другачији. Школа за туристичке водиче је државна школа у којој се школују водичи за музеје, знаменитости, цркве, споменике и слично. Школовање траје две и по године и сви водичи добијају звање државног водича, односно добијају дозволу да раде на територији читаве државе и не постоје локални водичи. Школе за школовање туристичких водича налазе се у Атини и Солуну, међутим, уколико је интересовање велико, настава се може одвијати и на Родосу, Крфу али свакако мора трајати две и по године.

Кандидати морају бити из земаља које су чланице Европске Уније или у којима се говори модерни грчки језик, или да кандидат поседује сертификат о знању грчког језика. Исто тако, кандидати морају имати образовање у трајању од дванаест година.

Они најпре морају да полагају писмене и усмене испите на најмање једном страном језику по њиховом избору и на њему морају остварити одређени број бодова. Тек када то положи, могу касније полагати одређене предмете везане за историју Грчке, географију и уметност, а на крају имају и практични део полагања испита (<http://www.wftga.org/greek-educational-system>).

У Француској постоји стручни испит за туристичке водиче, како регионалне тако и националне. Кандидати морају бити држављани Француске, неке од земаља чланица Европске Уније или земље са којом Француска има закључен уговор о слободи приступа одређеним професијама. Поред француског морају говорити још неки страни језик и морају имати завршену средњу школу у трајању од две године (<http://www.fnig.fr/english/englprof/giproset.html>).

У Турској постоји неколико високошколских установа са посебним одсеком за туристичко вођење, од којих је најпознатији онај при Егејском универзитету у Измиру. Да би студенти добили сертификат професионалног туристичког водича, морају да дипломирају на одсеку, успешно положи испит из страног језика као и да учествују на стручној тури по целој земљи у пратњи националног туристичког водича који има најмање петогодишње искуство ([http://www.intoffice.erciyes.edu.tr/international\\_office/english/doc/catalog.pdf](http://www.intoffice.erciyes.edu.tr/international_office/english/doc/catalog.pdf)).

Посебно питање представљају критеријуми у оцењивању успешности кандидата који конкуришу за лиценцу. Постоји мишљење да строги критеријуми нису потребни за стицање лиценце, обзиром да за лиценцу конкуришу људи који су већ прошли одређене обуке и који поседују одређен ниво знања. Исто тако, лиценца није мерило стручности, јер се тек у пракси покаже ниво стручности и професионалности, те се јасно поставе границе између квалитетних и неквалитетних туристичких водича.

Да би неко у Србији постао туристички водич, дакле, неопходно је да буде држављанин Србије, да говори најмање један страни језик, живи на територији Србије

и да није кажњаван, као и да положи одређене испите, које организује надлежно Министарство. Испити се полажу на основу литературе која се том приликом добија и након положених испита добија се лиценца.

## ПРОФЕСИОНАЛНА УДРУЖЕЊА

Професионална удружења и асоцијације могу знатно да утичу на квалитет услуга које пружају туристички водичи. Они обезбеђују водичима професионалну подршку и многе друге користи који им олакшавају побољшање стандарда квалитета. Удружења ову подршку пружају на различите начине. Нека од њих обједињују све домицилне водиче, нека промовишу ову делатност, пружају подршку различитим програмима едукације и усавршавања или, пак, сами организују курсеве и обуке за побољшање стандарда квалитета.

Укључивање и активност туристичког водича у оквиру оваквих удружења је на добровољној основи и зависи једино од жеље водича да се стручно усавршава и напредује, односно да одржава и повећава стандард пружања професионалних услуга. Када је водич постао члан удружења, основни стандарди и кодекси ипак морају бити поштовани, обзиром да већина ових удружења у оквиру свог деловања садржи и одређена тела за контролу рада својих чланова, као што су разни комитети, дисциплинске комисије и слично.

Свако професионално удружење пред собом има одређене циљеве које жели својим формирањем и постојањем да оствари. Битно је, дакле, да пре оснивања удружења постоје јасни циљеви, како би удружење било што ефикасније у свом раду. Основни циљ постојања сваког удружења јесте окупљање туристичких водича на једном месту, који углавном нису у сталном радном односу и не припадају ни једној конкретној организацији или предузећу. Овим се жели постићи подизање квалитета и стандарда код оних водича који немају јасне кодексе и норме, прописане од стране послодавца, те се може десити да кршењем неких основних начела угрозе локалитет, заједницу, професију па и свој лични интегритет и професионалност.

Поред тога, професионално удружење послује као једна врста посредника у процесу ангажовања туристичког водича и наплате његових услуга. Један од основних циљева предузећа јесте и да својим члановима обезбеди стручне информације, усавршавање и реализацију на терену, односно да повећа ангажованост својих чланова. Самим тим, посредством удружења долази до побољшања услова за рад, али и постављања и повећања стандарда пословања.

Професионална туристичка удружења остварују међусобну сарадњу али и сарадњу са удружењима из других делатности, што доводи до стварања универзалних кодекса, који су прихваћени у свим организацијама и до промоције и заштите саме професије туристичког водича. Осим тога, удружења утичу и на формирање закона који се директно тичу туристичке делатности или делатности вођења, са једне стране, док, са друге стране, контролишу спровођење и поштовање тих закона у пракси, како би се сузбило нелегално туристичко вођење (<http://www.utvns.org/onama.php>).

Једно од најзначајнијих удружења туристичких водича у свету је, свакако, Светска федерација туристичких водича (*World Federation of Tourist Guide Associations*). Основана је 1985. године на првој Интернационалној конвенцији туристичких водича у Израелу. Интернационалне конвенције одржавају се сваке две године, и на свакој конвенцији ова организација расте, тако да сада има 81 чланицу широм света, из око 70 земаља. Од тога су 62 земље са пуним чланством, оне гласају и одлучују о свим битним

питањима постојања удружења. Индивидуалних чланова (туристички водичи) има из 16 земаља а остало су придружени чланови, који немају право да гласају.

Светска федерација туристичких водича чланица је многих организација, као што су Светска туристичка организација (*UNWTO*), UNESCO, UNDP и многих других, са којима сарађује у циљу маркетинга, промоције и препознавања туристичких водича као амбасадора свог региона и своје земље. Погодности постојања овакве организације за њене чланове су следеће: промоција и маркетинг, учешће на сајмовима, интернационалне конвенције, заједнички веб сајт, стипендије и спонзорства, едукација, публикације и сл.

Удружење на територији наше земље које заступа интересе туристичких водича јесте Удружење туристичких водича Србије. Основано је 1966. године у Београду са циљем обједињавања професионалних туристичких водича лиценцираних од стране надлежног министарства. Члан је Светске федерације туристичких водича већ дуги низ година. Органи управљања су скупштина, управни одбор, надзорни одбор, дисциплинска комисија и секретар (<http://www.guides-serbia.com/srpski/index.php>).

Удружење туристичких водича Србије редовно организује тзв. зимски семестар за своје чланове. На њему се обрађују разне теме, везане за туристичко вођење, размењују искуства и подиже свест о стандарду квалитета који се мора постићи.

Професионална удружења туристичких водича послују у одређеном локалитету и као пружаоци услуга, односно као профитна организација. На појединим локалитетима, могу се купити директно од професионалног удружења услуге водича, члана удружења, за чији квалитет гарантује удружење. Међутим, у пракси, људи су слабо упознати са овим аспектом пословања удружења, те се оно посматра само као удружење непрофитног карактера ([www.futurizam.rs/?page=2](http://www.futurizam.rs/?page=2)).

У складу са промовисаним принципима Светске организације туристичких водича у Новом Саду је 1986. године основано Удружење туристичких водича Новог Сада (*УТВНС*). Удружење окупља професионалне туристичке водиче којих данас има 48. Воде на више светских језика и стоје на располагању домаћим и страним посетиоцима, спремни да им најбоље представе свој град, регију и земљу.

Удружење је као непрофитна и неполитичка организација основано с циљем да окупи стручно оспособљена лица, која се стално или повремено баве пословима туристичког водича и да константно ради на подизању нивоа услуга које пружају његови чланови.

Удружење *УТВНС* омогућава својим члановима стручно усавршавање, као и заштиту њихових интереса и права пред државним органима, туристичким и друштвеним организацијама и појединцима, подстиче и подржава коришћење локалних туристичких водича од којих корисници могу добити најпотпунију и најпрофесионалнију услугу.

Главни циљ *УТВНС* је промоција туристичких водича као најбољих амбасадора свог града. Они су први, а често и једини промотери своје земље, народа и културе са којима се туристи сусрећу (<http://www.utvns.org/onama.php>).

У појединим земљама се обележава Међународни дан туристичких водича, 21. фебруара сваке године. На овај дан туристички водичи бесплатно пружају своје професионалне услуге на одређеним локалитетима, како би се у најбољем светлу представила ова професија и како би се државним органима указало на проблеме који постоје у туристичкој привреди и многим институцијама. У Србији се овај дан обележава од 2002. године (Работић, 2009).

## 8. ВЕЛИКА БРИТАНИЈА - ПРИМЕР ДОБРЕ ИНТЕГРАЦИЈЕ ВОДИЧКЕ СЛУЖБЕ У СИСТЕМ ТУРИЗМА

Велика Британија се као високо развијена земља, са великим економским и политичким утицајем у Европи истиче и као значајна туристичка земља која је овој области посветила посебну пажњу и константно ради на њеном развоју.

У врло разрађеном систему туризма Велике Британије, туристичко вођење заузима посебно место и поклања му се посебна пажња. То се нарочито огледа у успостављању минимума стандарда који се морају испунити да би се могло бавити овом делатношћу као и квалитетних програма обуке и усавршавања за будуће водиче, чиме се стварају стабилни почетни оквири за улазак и бављење овим послом.

У Великој Британији се врше бројна истраживања унапређења обуке запослених у туристичкој делатности и један од резултата тих истраживања је успостављање Националног савета за стручне квалификације (*National Council for Vocational Qualifications-NCVQ*), који је успоставио систем стандарда познатих као систем Националних стручних квалификација (*National Vocational Qualifications-NVQs*). Овај систем подразумева различита признања које даје овај струковни савет за један од пет нивоа. Први ниво подразумева обављање активности које су рутинске и које се често понављају и не подразумевају високо образовање, док највиши, четврти ниво, подразумева комплексне техничке, специјализоване и професионалне радне активности које укључују планирање и решавање проблема и који захтева значајан степен личне одговорности за рад других и алокацију ресурса.

Туристичко вођење је смештено на самом врху овог система и представља један од најзначајнијих послова на четвртном нивоу и као такав захтева сложене и прецизне системе едукације и обуке као и јасно дефинисан систем лиценцирања и сертификације.

### 8.1. УДРУЖЕЊЕ РЕГИСТРОВАНИХ ТУРИСТИЧКИХ ВОДИЧА

Удружење регистрованих туристичких водича (*The Guild of Registered Tourist Guides*) је професионална асоцијација тзв. *Blue Badge* водича и функционише на подручју целокупног Британског острва. Ово удружење чини око 1.700 чланова, око 700 сталних и још 1000 придружених чланова регионалних и локалних удружења, и нуди вођење на 34 различитих језика.

Још од оснивања 1950. године, Удружење је било посвећено унапређивању и одржавању високих стандарда међу својим члановима. Њихова „Плава значка“ (*Blue Badge*) је препознатљива свуда у свету као квалификација изузетности у интерпретацији знаменитости и културног наслеђа и комуникацијским вештинама. Додељује се само онима који су успешно похађали дуге и јако ригорозне тренинге и положили испите.

Удружење води извршно веће, које бирају његови чланови и оно пружа подршку и савет члановима о свим проблемима који се тичу водичких услуга, знаменитостима, о делатности пословних партнера, као и о здрављу и безбедности.

Чланови су стално информисани о најновијим дешавањима кроз месечне и годишње часописе и издања Удружења који садрже бројне информације о најновијим дешавањима и проблемима у послу, када су најзначајнији већи догађаји као и информације о континуираним програмима едукације.

Ова високо поштована и призната организација послује као неполитичка организација и чланица је Европске федерације туристичких водича (*FEG*), која делује тако да уједињује и јача професионалне везе између туристичких водича и успоставља

јединствене стандарде широм Европе, а члан је Светске федерације туристичких водича (*WFTGA*), међународног форума туристичких водича. Удружење је одиграло значајну улогу у стварању Института за туристичко вођење (*Institute of Tourist Guiding*) 2002. године.

## 8.2. ИНСТИТУТ ЗА ТУРИСТИЧКО ВОЂЕЊЕ

Институт за туристичко вођење је организационо тело, признато од стране владе, које је одговорно за постављање стандарда унутар сектора туристичког вођења у Великој Британији. Задужен је за акредитацију курсева и испита за улазак на све нивое професије туристичког водича, а такође је овлашћени орган задужен за *Blue Badge* водича. Циљеви Института за туристичко вођење су:

- Да оствари и задржи признање професије туристичког вођења и сличних занимања и да успостави јединствене стандарде квалификација на свим нивоима.
- Да обезбеди адекватне услове за испите или друге начине стицања квалификација на свим нивоима и да успостави систем награђивања.
- Да промовише успостављен систем квалификација и награда од стране јавности, да би се постигла јасноћа и разумевање саме професије туристичког вођења.
- Да успостави и спроводи у дело кодекс понашања за све оне који се прикључе Институту.
- Да охрабри све оне водиче који већ имају одговарајуће квалификације да се прикључе Институту.
- Да пружи професионалну услугу за све оне који се прикључе Институту, укључујући у то и одговарајуће публикације.

Квалификације одобрене од стране Института одговарају националним образовним нивоима обележени као 2, 3, и 4 од којих се сваки односи на специфично подручје или знаменитост и подразумевају следеће:

Ниво 2 - покрива коментар - презентацију по једној утврђеној рути, која може бити у галерији, катедрали или приватном домаћинству. На овом нивоу се стичу квалификације које омогућавају појединцу да води тачно утврђену пешачку туру на одређеном локалитету, да поседује опширно знање о истом и низ комуникационих вештина за пружање ефективног коментара или презентације.

Ниво 3 - омогућава туристичко вођење по флексибилним рутама на пешачким турама као што су центар града или пешачке туре у унутрашњости земље. Са овим квалификацијама стиче се могућност да се понуди флексибилна пешачка тура на одређеном подручју у две различите средине (и унутар и ван објекта), поседује се опширно знање о том подручју и уз то и одговарајуће комуникационе вештине. Након успешно завршеног овог нивоа добија се ознака *Green Badge* („Зелена значка“) што је минимални ниво квалификација за водиче у Лондону и који је основа за приступање следећем нивоу.

Ниво 4 - *Blue Badge* („Плава значка“) у туристичком вођењу где водич може да понуди квалитетно вођење без обзира да ли се ради о фиксној или флексибилној рути независно од околине (да ли се ради о вођењу на самом локалитету, пешачкој или бус тури) и на ширем географском подручју уз поседовање специфичних професионалних вештина за планирање туре и менаџерских способности.

Иако су сви водичи високо оспособљени и обучени, за оне посетиоце који желе водича са посебним знањима из одређене области, постоји могућност избора водича на

основу посебних жеља тако што ће затражити водича из одређеног региона са одређеним знањима.

### 8.3. РЕГИОН ЛОНДОНА

Лондон је данас, као што је био у прошлости, најпосећенији град Велике Британије и један од најпосећенијих у Европи. Овоме је допринео и систематски приступ развијању града и изналажење адекватних начина да се он приближи посетиоцима и да им се представи на што бољи начин. Бројне културно-историјске и природне знаменитости су разлог зашто толико велики број туриста жели да посети овај регион, а бројне политичке и непрофитне организације су обавиле значајан посао на унапређивању туризма и указивали су на значај који он има за даљи развој Лондона.

Посебан акценат је на сегменту туристичког вођења, као начин да се Лондон што боље представи својим посетиоцима. Зато Лондон има специфичне и прецизне начине одабира и обуке особа које ће обављати овај посао и нуди различите производе и начине како да се кроз вођене туре, туристи најбоље упознају са овом престоницом од изузетног значаја и непресушних инспирација и разлога за посету.

#### 8.3.1. ОБУКА ЗА ВОДИЧЕ ЗА BLUE BADGE РЕГИОН ЛОНДОНА

Лондонски регион покрива ширу област подручја града Лондона. *Blue Badge* водичи овог региона су једине оспособљене и квалификоване особе да воде групе по највећим знаменитостима Лондона (Вестминстерска Опатија и сл.) и за једнодневне излете од Лондона до нпр. Кентерберија, Оксфорда, Стоунхенца, Стратфорда на Авону. Сви водичи су обучени да воде туре у самом граду, на периферији, у Британском музеју и замку Виндор. Поједини од водича су имали и додатно специјализовано усавршавање за ове знаменитости и из области које су везане са њима.

Да би се уопште могло приступити програму обуке за туристичког водича на подручју Лондона мора се прво положити улазни тест којим се проверава знање из различитих области: основно познавање Европе и њених престоница, познавање великих историјских центара или појмова од културног интереса, архитектуре, историје, географије и литературе Велике Британије и Лондона, музике и сликарства, питања везана за сам град Лондон и његове туристичке атракције и актуелна дешавања. Поред овог теста кандидати морају да демонстрирају и друштвеност, пристојан изглед, психичку стабилност, организационе способности, флексибилност, искрено интересовање, посвећеност и бригу за људе и мотивацију да раде као независни професионалци.

Циљ обуке будућих водича је да буду оспособљени да воде групе у региону Лондона. Институт за туристичко вођење поставља и води целокупан програм обуке и на крају одобрава и издавање одговарајућих сертификација као што су *Blue Badge* („Плава значка“) онима који успешно заврше обуку. Током курса полазници се подучавају:

- широким културним и историјским појмовима о Британији и стичу опширна знања о самом Лондону. Листа предмета и појмова који су покривени је дугачка: историја, географија, геологија, агрокултура, право, енглеска литература, влада, монархија, спорт и туризам, индустрија, трговина, финансије, уметност - галерије и музеји Лондона, религија, архитектура, планирање тура и решавање проблема.

- у току курса покривају се и региони који се најчешће посећују на дневним турама из Лондона.
- о техникама вођења: вештинама комуникације и презентације за вођење на пешачким турама, бус турама или турама вођења у аутомобили и сл.
- пословним вештинама - подучавају се како да послују као самопослодавци у туристичкој индустрији.

У току трајања курса предвиђена су и предавања и практична настава, самостални рад, а на крају се курс завршава оцењивањем и то из више области. Тако се тестирају: основна општа знања, два пројекта вођених тура ширег и ужег региона Лондона писменим путем, као и практично вођење бус и пешачких тура по Лондону.

Многи водичи су експерти у одређеним пољима нпр. специјализују се за уметничке галерије и раде превасходно са групама којима су поставке примарно интересовање, док су други по свом основном занимању архитекте или антиквари и водиће групе људи који имају слична интересовања као и они.

Оно што је посебно интересантно посетиоцима и где постоји велики број специјализованих водича је и спорт.

*Blue Badge* водиче такође ангажују и организације за управљање туристичком дестинацијом да раде заједно са њиховим корпоративним клијентима на различитим развојним програмима. Понекад их ангажују ради класичних екскурзија, али се често и водичи појављују као значајни партнери са локалним искуством и знањима од изузетног значаја за заједницу.

Осим вођења, многи од ових водича су и запослени за велике компаније, креирајући и водеће програме за конгресе, *incentive* туре или различите семинаре. Многи се баве и подучавањем не само туристичког вођења већ и употреби професионалних вештина које се могу користити и у другим делатностима.

Поред постојећих квалитета и знаменитости које Лондон и његова шира околина поседује, овакво интересовање и посвећеност оспособљавању туристичких водича и различити подстицаји, који им се пружају како би они испоручили што бољу услугу, довело је до тога и одржава Лондон на листи најпосећенијих туристичких дестинација и у свету (Ајановић, 2010).