



RAZVOJNA AGENCIJA
KOZJANSKO

ljudje. znanje. razvoj.



ZA TRAJNOSTNO NARAVNANE LOKALNE TURISTIČNE VODNIKE OBČINE ŠENTJUR



OBČINA ŠENTJUR



UVOD

Kodeks za lokalne turistične vodnike je nastal z zavedanjem, da zakonodaja ne more uravnati vseh aspektov lokalnega turističnega vodenja, ki je interdisciplinaren poklic na področju turizma. Ker je ravno lokalni turistični vodnik prvi, pogosto pa tudi edini stik obiskovalcev z lokalnim prebivalstvom in tako močno vpliva na ustvarjanje podob in mnenj o destinaciji in kulturi, je še posebnega pomena, da se lokalni turistični vodnik pri opravljanju svojega dela zaveda, da ni odgovoren samo sebi in skrbnikom zakonodaje, ampak je predvsem in v prvi vrsti odgovoren lokalni skupnosti, lokalnim turističnim ponudnikom, destinaciji v celoti, na zadnje pa tudi vsem ostalim prebivalcem, ki imajo lahko koristi od trajnostne – zelene usmeritve, ki jo lokalni turistični vodnik spodbuja, udejanja in uteleša s svojim delom in delovanjem.

Želimo si, da bi kodeks za svojo glavno usmeritev pri vsakodnevem delu sprejela večina lokalnih turističnih vodnikov na destinacijah, ki so se odločile za zeleno usmeritev in si kot osrednji cilj zadale trajnostni razvoj destinacije, ki prinaša pristno izkušnjo obiskovalcem in blaginjo lokalni skupnosti.

Kodeks je zaradi enostavnejšega branja napisan v moški obliki, vendar velja tako za lokalne turistične vodnike kot tudi za lokalne turistične vodnice.

NAMEN

Namen kodeksa za trajnostno usmerjene lokalne turistične vodnike je:

- Vzpostaviti profesionalne standarde za lokalne turistične vodnike, ki s svojim delovanjem lahko odločilno prispevajo k razvoju turistične destinacije, hkrati pa s tem prispevajo tudi k trajnostnemu razvoju in blaginji lokalnih ponudnikov ter s tem celotne lokalne skupnosti
- Informirati javnost o profesionalnih standardih, katerim sledijo lokalni turistični vodniki in s tem prispevati k večji prepoznavnosti poklica in dvigu njegove vrednosti
- Uporabnikom storitev (turistom) pokazati smernice, po katerih lahko ovrednotijo delo lokalnih turističnih vodnikov in podajo svoje mnenje:
 - Namen kodeksa ni dajanje strokovnih nasvetov, ampak zagotavljanje smernic, katerim bo vsak posameznik pri svojem delu lahko sledil in mu bodo pomagale izboljšati kakovost lokalnega turističnega vodenja.
 - Vsak lokalni turistični vodnik mora sam poskrbeti za svoje strokovno znanje, osebni in poklicni razvoj. Kodeks vzame za predpostavko, da ima vsak lokalni turistični vodnik visoko razvito osebno integriteto in profesionalen odnos do vseh vpletenih.



VSEBINA KODEKSA

1. Lokalni turistični vodnik deluje v skladu z veljavno zakonodajo in poklicno etiko.
2. Lokalni turistični vodnik opravlja delo kompetentno in odgovorno.
3. Lokalni turistični vodnik obravnava zaupne informacije in poslovne skrivnosti z največjo mero skrbnosti in etičnosti.
4. Lokalni turistični vodnik sodeluje in komunicira s spremljevalcem skupine tako, da lahko svoje podajanje informacij in zanimivosti v največji meri prilagodi demografskim značilnostim, predznanju in interesom skupine.
5. Lokalni turistični vodnik se zaveda kulturnih razlik, spoštuje dostojanstvo, kulturo, verovanje in prepričanje ostalih deležnikov.
6. Lokalni turistični vodnik vedno zagotavlja in posreduje nepristranske, točne in relevantne in aktualne informacije.
7. Lokalni turistični vodnik deluje kot komunikator in promotor destinacije.
8. S svojim delom in obnašanjem lokalni turistični vodnik predstavlja celotno destinacijo in hkrati zastopa širše območje kateremu pripada.
9. Lokalni turistični vodnik poskrbi, da s svojim delom in delovanjem spodbuja trajnostno naravnano obnašanje na destinaciji ter zmanjšuje negativne vplive turizma.
10. Lokalni turistični vodnik prevzame vlogo povezovalca med obiskovalci in lokalnim prebivalstvom, s čimer prispeva k razvoju celotne lokalne skupnosti.
11. Lokalni turistični vodnik daje prednost pristnim izkušnjam in posveča posebno pozornost ohranjanju naravne ter kulturne dediščine.
12. Lokalni turistični vodnik ohranja ugled svojega poklica s svojim javnim in zasebnim delovanjem.
13. Lokalni turistični vodnik rešuje pritožbe potnikov v skladu z njegovimi pristojnostmi in kompetencami v najkrajšem možnem času ter zagotovi knjigo vtisov, kjer obiskovalci lahko podajo svoje mnenje.



RAZVOJNA AGENCIJA
KOZJANSKO

ljudje. znanje. razvoj.



KODEKS ZA TRAJNOSTNO NARAVNANE LOKALNE TURISTIČNE VODNIKE

1. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK DELUJE V SKLADU Z VELJAVNO ZAKONODAJO IN POKLICNO ETIKO.

- Lokalni turistični vodnik je dolžan sam poznati veljavno zakonodajo in spremljati njene spremembe. Dolžan je pridobiti licenco za opravljanje turističnega vodenja pri pristojnih organih.
- Delo lokalnega turističnega vodnika lahko opravlja samo in izključno na območju, za katerega mu je bila izdana licenca. V nobenem primeru ne sme lokalnega turističnega vodenja opravljati zunaj svojega območja in izkoriščati nepoznavanja zakonodaje s strani obiskovalcev ter jih s tem zavajati.
- Lokalni turistični vodnik je dolžan spoštovati poklicno etiko in pri svojem delu poleg zakonodaje upoštevati kodeks, ki zagotavlja smernice poklicnega delovanja.
- Trajnostno naravnani lokalni turistični vodnik ne krši zakonodaje in poklicne etike ne zaradi sankcij, ampak zaradi zavedanja, da s tem negativno vpliva na razvoj ter dobrobit lokalne skupnosti ter destinacije.

2. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK OPRAVLJA DELO KOMPETENTNO IN ODGOVORNO.

- Pri svojem delu se je lokalni turistični vodnik dolžan nenehno izobraževati z namenom zagotavljanja najvišje kvalitete opravljanja storitev.
- Izobraževalne vsebine naj pokrivajo vse aspekte interdisciplinarnega poklica lokalnega turističnega vodnika, ki poleg vsebinskega dela zajemajo tudi izobraževanja o mehkih veščinah, retoriki, tujih jezikih, psihologiji in turizmu na splošno, ker le široko

razgledan ter dobro jezikovno podkovan lokalni turistični vodnik lahko umešča lokalne vsebine v prostor in čas ter jih pravilno osmisli.

- Svoje delo mora opravljati odgovorno, pri čemer naj se zaveda, da ima njegovo delovanje velik dolgoročni vpliv na ustvarjanje predstav obiskovalcev, s čimer lokalni turistični vodnik pozicionira destinacijo na percepcijskem zemljevidu posameznika in s tem vpliva na ugled destinacije kot celote.
- Dolgoročne posledice dela lokalnega turističnega vodnika so lahko tako pozitivne kot tudi negativne, zato naj lokalni turistični vodnik svoje delo ovrednoti in se morda o njem posvetuje tudi s kolegi, ki jih ceni in spoštuje.

3. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK OBRAVNAVA ZAUPNE INFORMACIJE IN POSLOVNE SKRIVNOSTI Z NAJVEČJO MERO SKRBNOSTI IN ETIČNOSTI.

- Lokalni turistični vodnik pri svojem delu sodeluje z veliko različnimi podjetji, ki v svoj razvoj, ustvarjanje konkurenčne prednosti, izobraževanje kadrov in razlikovanje od drugih, konkurenčnih ponudnikov vlagajo veliko časa, truda, energije in finančnih sredstev. Lokalni turistični vodnik naj se tega zaveda ves čas in skrbno pazi, da poslovnih skrivnosti enega podjetja vede ali nevede ne izdaja konkurenčnim in ostalim podjetjem.
- Poslovne skrivnosti so lokalnemu turističnemu vodniku zaupane z namenom, da leta lahko svoje delo opravi kar najbolje in v skladu z željami in pričakovanji naročnika ter naročnikovih gostov. Naročnik jih je dolžan posredovati, lokalni vodnik pa varovati in jih uporabljati samo in izključno pri delu s



OBČINA ŠENTJUR



**RAZVOJNA AGENCIJA
KOZJANSKO**

ljudje. znanje. razvoj.

podjetjem, katerega last je določena intelektualna ali fizična lastnina.

- Lokalni turistični vodnik se mora zavedati, da lahko pride do navzkrižja poslovnih interesov, zato se mora pri svojem delovanju tega izogibati. Svoje poslovne interese mora iskati v sodelovanju z ostalimi naročniki in ne v nasprotju z njimi.

4. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK SODELUJE IN KOMUNICIRA S SPREMLJEVALCEM SKUPINE TAKO, DA LAHKO SVOJE PODAJANJE INFORMACIJ IN ZANIMIVOSTI V NAJVEČJI MOŽNI MERI PRILAGODI DEMOGRAFSKIM ZNAČILNOSTIM, PREDZNAVANJU IN INTERESOM SKUPINE.

- Lokalni turistični vodnik naj se zaveda, da je njegova razlaga v veliki večini primerov le en delček v mozaiku celotnega potovanja skupine. Zato je za največje možno zadovoljstvo obiskovalcev potrebno, da se predhodno pogovori s spremljevalcem skupine, ki je z njimi ves čas potovanja. Tak spremljevalec pozna skupino in njene interese, ve kaj jih najbolj zanima in zakaj potujejo, hkrati pa tudi ve, kakšne so posebnosti skupine. Vse te informacije, ki jih lokalni vodnik lahko predhodno pridobi od spremljevalca, mu lahko pomagajo, da skupini na vodenem ogledu poda informacije, ki so prilagojene predznavanju in zanimanju skupine, hkrati pa svojo razlago prilagodi tako, da ustreza jezikovnim, kulturnim in drugim karakteristikam skupine in na ta način kar najbolj približa destinacijo obiskovalcem.
- Lokalni turistični vodnik naj pred vodenim ogledom od spremljevalca skupine pridobi informacijo o časovnem načrtu in času, ki je predviden za ogled destinacije (mesta, regije...). Lokalni turistični vodnik naj spoštuje



predviden čas, ki je namenjen za njegovo vodenje in naj odmerjenega časa nikakor ne prekorači. Zaveda naj se, da je skupina na daljšem potovanju in naj svojo destinacijo umesti v tako potovanje. Četudi lokalni vodnik ve in si želi, da bi lahko pokazal in povedal še mnogo več, naj razlago prilagodi na način, da si bodo obiskovalci v bodoče želeli obiskati njegovo destinacijo ponovno in ji morda ob naslednjem obisku namenili več časa.

- Spremljevalec skupine je vodja skupine in hkrati tudi predstavnik naročnika, ki zastopa in predstavlja vrednote, želje in zahteve naročnika, zato je lokalni turistični vodnik dolžan slediti njegovim navodilom, priporočilom in željam glede vsebine vodenja, načina podajanja informacij ali poudarkov, ki naj jih voden ogled vsebuje. Velika verjetnost je, da obiskovalci že kar nekaj stvari vedo o destinaciji, ker jim je osnovne informacije podal spremljevalec ali so si jih ogledali na internetu. Lokalni vodnik pa se glede na zanimanje skupine in namen potovanja osredotoči na posebnosti destinacije (kulturne, kulinarčne, naravne, zgodovinske, sodobni razvoj in podobno).

5. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK SE ZAVEDA KULTURNIH RAZLIK, SPOŠTUJE DOSTOJANSTVO, KULTURO, VEROVANJE IN PREPRIČANJE OSTALIH DELEŽNIKOV.

- Bistvo dela lokalnega turističnega vodnika je srečanje, spoznavanje in povezovanje različnih kultur. Zato je za lokalnega turističnega vodnika bistveno, da je o kulturnih razlikah zelo natančno poučen, se jih zaveda in jih zna interpretirati. Dober lokalni turistični vodnik zna svoje kulturne navade prilagoditi tako, da ne žalijo nikogar in s tem vzpostavi zaupanje ter razumevanje.



OBČINA ŠENTJUR



**RAZVOJNA AGENCIJA
KOZJANSKO**

ljudje. znanje. razvoj.

- Lokalni turistični vodnik zna posredovati lokalne navade in posebnosti tako, da jih bodo lažje ter globlje razumeli in jih zato tudi spoštovali. S tem lokalni turistični vodnik ublaži kulturni šok, zmanjša prepad med dvema kulturama ter s tem omogoči prijetno in dostojanstveno izkušnjo tako lokalnemu prebivalstvu kot tudi obiskovalcem.
- Lokalni turistični vodnik ne postavlja pod vprašaj ali se spušča v diskusijo z obiskovalci o pravilnosti verovanj, prepričanj ali političnih prepričanj, ker s tem zabriše in zanika temeljni motiv za potovanja h kateremu bi morali stremeti 5 - spoznavanje različnosti kultur, navad, prepričanj in verovanj.

6. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK VEDNO ZAGOTAVLJA IN POSREDUJE NEPRISTRANSKE, TOČNE, RELEVANTNE IN AKTUALNE INFORMACIJE.

- Lokalni turistični vodnik se mora zavedati vpliva, ki ga ima na vedenjske in nakupne odločitve obiskovalcev na destinaciji. Zato je dolžan posredovati nepristranske in točne informacije obiskovalcem, ki so relevantne za njihove demografske značilnosti, namen potovanja, čas trajanja potovanja in izražene posebne želje.
- Lokalni turistični vodnik je tisti, ki skupini lahko posreduje točne in aktualne informacije, zato mora svojo destinacijo izredno dobro poznati ne samo s strokovnega vidika, ampak mora v svoj nabor informacij vključiti tudi aktualno dogajanje na destinaciji, vključno s ponudbo lokalnih turističnih ponudnikov, odpiralnimi časi, posebnimi prometnimi ureditvami in podobno...
- Zaradi osebne koristi ali osebne preference naj lokalni turistični vodnik ne izpostavlja ali promovira določene opcije pred drugo. Zavezan je k zagotavljanju in podajanju



informacij obiskovalcem na podlagi njihovih želja in preferenc.

7. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK DELUJE KOT KOMUNIKATOR IN PROMOTOR DESTINACIJE.

- Lokalni turistični vodnik je dolžan vedeti, kakšne so prioritete, usmeritve ter konkurenčne prednosti njegove destinacije, da jo lahko kompetentno predstavlja in navzven komunicira vse, za kar se destinacija zavzema. V stalnem kontaktu z lokalno turistično organizacijo je dober lokalni turistični vodnik eden njenih najboljših predstavnikov za odnose z javnostmi.
- Lokalni turistični vodnik mora vedeti, kakšni so bodoči načrti destinacije, kakšne novosti se pripravljajo ter ostale posebnosti, ker dober lokalni turistični vodnik nastopa kot promotor destinacije.
- Prav tako je lokalni turistični vodnik promotor in glasnik vseh lokalnih ponudnikov. Zato mora njihovo ponudbo dobro poznati in biti o njej obveščen. Tako deluje tudi kot vezni člen med lokalnimi ponudniki in obiskovalci na destinaciji, spodbuja lokalno ekonomijo in omogoča razvoj celotne lokalne skupnosti.

8. S SVOJIM DELOM IN OBNAŠANJEM LOKALNI TURISTIČNI VODNIK PREDSTAVLJA CELOTNO DESTINACIJO IN HKRATI ZASTOPA ŠIRŠE OBMOČJE KATEREMU PRIPADA.

- Ker je lokalni turistični vodnik pogosto prvi, mnogokrat pa tudi edini stik obiskovalca z lokalnim prebivalstvom na destinaciji, se mora zavedati, da je prav ta interakcija odločilnega pomena za ustvarjanje vtisa in predstav o destinaciji. Zato mora pri svojem delu upoštevati, da predstavlja celotno destinacijo



OBČINA ŠENTJUR



**RAZVOJNA AGENCIJA
KOZJANSKO**

ljudje. znanje. razvoj.



in da je njegovo obnašanje pogosto tisto, ki se posploši na celotno populacijo.

- Pri svojem delu je lokalni turistični vodnik pogosto samo delček v celotnem mozaiku potovanja, ki ga opravijo turisti. Zato je pomembno, da poleg svoje destinacije splošno pozna tudi širše območje kateremu pripada (regijo, državo), ker je pogosto ravno priporočilo lokalnega vodnika za dodatne obiske tisto, ki obiskovalce spodbudi k nadaljnjemu raziskovanju in obisku drugih destinacij v bližini. S tem posredno lokalni turistični vodnik ene destinacije spodbuja razvoj druge, enako pa lahko pričakuje, da kolegi na drugih destinacijah spodbujajo razvoj njegove.

9. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK POSKRBI, DA S SVOJIM DELOM IN DELOVANJEM SPODBUJA TRAJNOSTNO NARAVNANO OBNAŠANJE NA DESTINACIJI TER ZMANJŠUJE NEGATIVNE VPLIVE TURIZMA.

- Ker obiskovalci zaupajo presoji in priporočilom lokalnega turističnega vodnika, je prav on tisti, ki obiskovalce lahko spodbudi k potrošnji trajnostnih izdelkov in storitev ter s tem zmanjšuje negativne in povečuje pozitivne vplive turizma na lokalno okolje.
- Lokalni turistični vodnik mora biti seznanjen z zelenimi politikami destinacije, ker je prav on tisti, ki z ozaveščanjem obiskovalcev lahko odločilno pripomore k izvajanju in implementaciji teh zelenih politik.
- Z ozaveščanjem obiskovalcev o trajnostnih usmeritvah destinacije, lokalni turistični vodnik tudi vpliva na odgovorno in trajnostno naravnano obnašanje med samim obiskom ter s tem posredno in neposredno vpliva tudi na odločitve lokalnih ponudnikov, da bodo trajnostno in zeleno usmerjeni.

10. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK PREVZAME VLOGO POVEZOVALCA MED OBISKOVALCI IN LOKALNIM PREBIVALSTVOM, S ČIMER PRISPEVA K RAZVOJU CELOTNE LOKALNE SKUPNOSTI.

- Pri svojem delu je lokalni turistični vodnik tisti, ki lahko ustvari stik med obiskovalci in lokalnim prebivalstvom. Ker moderni turisti vse bolj potujejo prav zaradi grajenja novih odnosov, spoznavanja novih ljudi in ustvarjanja prijateljstev, mora lokalni turistični vodnik stremeti k temu, da med obiskom destinacije obiskovalci z njegovo pomočjo te stike lažje navežejo.
- Ker lokalni turistični vodnik pozna obe kulturi, je prav on pogosto tisti, ki mora zgraditi most med obema kulturama. Z razlago kulturnih razlik in posebnosti lahko vpliva na to, da se spoštujejo, upoštevajo in razumejo lokalne navade, s tem pa ublaži kulturni šok ali celo nasprotja med lokalnim prebivalstvom in obiskovalci.
- Ker je lokalni turistični vodnik tisti, ki dobro pozna tako svoj materni jezik kot tudi tuj jezik v katerem vodi obiskovalce po svoji destinaciji, naj prevzame vlogo jezikovnega povezovalca, pri tem pa je vredno vzeti v ozir, da samo golo prevajanje pogosto ni dovolj. Oba jezika mora poznati tako dobro, da je sposoben prevajati tudi kulturne posebnosti, ki so v jeziku izražene s frazami, reki, pregovori in podobno. Enako velja, kadar lokalni turistični vodnik sicer vodi v svojem maternem jeziku, vendar turisti ne govorijo lokalnega dialekta, katerega lokalni turistični vodnik dobro pozna.



RAZVOJNA AGENCIJA
KOZJANSKO

ljudje. znanje. razvoj.



11. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK DAJE PREDNOST PRISTNIM IZKUŠNJAM IN POSVEČA POSEBNO POZORNOST OHRANJANJU NARAVNE TER KULTURNE DEDIŠČINE.

- Ker lokalni turistični vodnik vpliva na nakupne odločitve turistov in pogosto lahko priporoči aktivnosti v času obiska destinacije, je izrednega pomena, da se lokalni turistični vodnik zaveda svoje odgovornosti pri reprezentaciji kulturne in ohranjanju naravne dediščine.
- Pri priporočilih aktivnosti naj daje lokalni turistični vodnik vedno prednost tistim doživetjem in izkušnjam, ki bazirajo na lokalni kulturni dediščini in pripomorejo k razumevanju ter spoznavanju destinacije ter kulture. Lokalni turistični vodnik naj posveti posebno pozornost prepovedim in omejitvam, ki veljajo v naravnem okolju z namenom ohranjanja naravne dediščine. Ravno lokalni vodnik lahko pripomore k razumevanju prepovedi in omejitev in s tem namesto slabe volje turistov izzove odobravanje in celo pomoč turistov pri ohranjanju naravne (in tudi kulturne) dediščine.

12. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK OHRANJA IN GRADI UGLED SVOJEGA POKLICA S SVOJIM JAVNIM IN ZASEBNIM DELOVANJEM.

- Ugled vsakega poklica, tako tudi poklica lokalnega turističnega vodnika, je v največji meri odvisen od ravnanja in delovanja seštevka posameznih prispevkov predstavnikov, ki ta poklic opravljajo. Zato mora vsak posamezni lokalni turistični vodnik v največji možni meri skrbeti zato, da svoje delo opravlja častno in v ponos vsem ostalim predstavnikom tega poklica. Enako lahko

pričakuje tudi od kolegov, ki jih na to lahko tudi opozarja.

- Lokalni turistični vodnik se mora zavedati, da daje zgled tako s svojim javnim kot tudi zasebnim delovanjem. Ravno zgled je tisti, ki lahko ustvarja in uvaja spremembe, zato je izrednega pomena, da je vsak lokalni turistični vodnik zagovornik trajnostnega razvoja destinacije ter spodbuja lokalno ekonomijo in potrošnjo, s čimer ustvarja blaginjo celotne lokalne skupnosti, hkrati pa naredi destinacijo privlačno za obiskovalce, ki se radi vračajo.

13. LOKALNI TURISTIČNI VODNIK REŠUJE PRITOŽBE POTNIKOV V SKLADU Z NJEGOVIMI PRISTOJNOSTMI IN KOMPETENCAMI V NAJKRAJŠEM MOŽNEM ČASU TER ZAGOTOVI KNJIGO VTISOV, KJER OBISKOVALCI LAHKO PODOJAJO SVOJE MNENJE.

- Lokalni turistični vodnik naj poseduje tudi znanja iz psihologije skupin, ki mu bodo pomagala zaznati, če bo skupina ali njen posameznik v nelagodnem položaju. Izkušen lokalni vodnik bo tako nelagodje in nezadovoljstvo zaznal in na diskreten način odkril, kaj je vzrok nezadovoljstva. Največkrat je tako nezadovoljstvo mogoče odpraviti s pravilnim pristopom ali komunikacijo na kraju samem. Če je vzrok nezadovoljstva vsebina ali način vodenja, naj se vodnik diskretno pozanima, kje je prišlo do komunikacijskega šuma in naj težavo poskusi odpraviti v najkrajšem možnem času na kraju samem. V večini primerov gre za neskladje med pričakovanji skupine in končno izvedbo. Take težave lahko lokalni vodnik reši v sodelovanju s spremljevalcem skupine na kraju samem.
- Lokalni turistični vodnik pa se mora vsekakor zavedati, da če je vzrok



**RAZVOJNA AGENCIJA
KOZJANSKO**

ljudje. znanje. razvoj.

nezadovoljstva posameznika ali skupine karkoli drugega kot lokalno turistično vodenje, sam ni pristojen za reševanje takih težav, niti ni pristojen za podajanje svojega mnenja ali pogleda na nastalo situacijo. Dolžan pa je o pritožbi skupine, ki mu je bila omenjena, obvestiti spremljevalca skupine, ki bo pritožbo obravnaval naprej. Dobro razvita komunikacijska kompetenca lokalnemu turističnemu vodniku omogoča, da obiskovalcu da vedeti, da je bila pritožba vzeta na znanje in bo rešena v najkrajšem možnem času, vendar se izogne podajanju svojega mnenja.



- Lokalni turistični vodnik mora obiskovalcem zagotoviti knjigo vtisov, kjer lahko podajo svoje mnenje. Taka knjiga je lahko tudi elektronska v obliki komentarjev, ki jih lahko obiskovalci podajo po obisku. Na tak način lokalni vodnik zagotovi dvosmerno komunikacijo z obiskovalci, da obiskovalcem vedeti, kako pomembno je njihovo mnenje za razvoj destinacije in začne odnos z obiskovalcem, ki ga lahko kasneje nadgrajuje z odgovori na komentarje. Hkrati pa s tem vodnik zagotovi, da je vsako nezadovoljstvo takoj vzeto na znanje in je lahko v najkrajšem možnem času obravnavano tako, da se v bodoče ne bo ponavljalo.



SLOVAR IZRAZOV IN DEFINICIJ

TURISTIČNI VODNIK je oseba, ki obiskovalcem v jeziku, katerega so si izbrali, interpretira kulturno in naravno dediščino kraja, okolja. Turistični vodnik ima običajno specifična znanja okolja, ki so potrjena s strani lokalne oblasti. (WFTGA)

TURISTIČNI SPREMLJEVALEC je oseba, ki vodi in nadzira potovanje v imenu organizatorja potovanja, ki zagotavlja, da se program se izvaja kot je opisano v ponudbi in kot je bilo prodano potniku. Turistični spremljevalec obiskovalcem nudi praktične informacije obiskanega področja. (WFTGA)

TRAJNOSTNI TURIZEM Definicija UNWTO kaj je trajnostni turizem preprosto pravi, da je to turizem, ki vzame v obzir vse trenutne in prihodnje ekonomske, socialne in okoljske vplive, ob tem, da se osredotoča na potrebe obiskovalcev, industrije, okolja in lokalnih skupnosti.

ODGOVORNI TURIZEM Odgovorni turizem spoštuje naravno in kulturno okolje in na etični način prispeva k razvoju lokalnega gospodarstva. Spodbuja turistovo zavedanje njegovega vpliva na lokalno destinacijo.

ZELENI TURIZEM Izvorno se v poslovanju termin »ZELEN« nanaša na okoljske zadeve, vendar danes zaobjema VSE POGLEDE TRAJNOSTNEGA RAZVOJA, ki temelji na štirih osnovnih principih (UNWTO): okoljski, družbeni, gospodarski in podnebni ter korporativni družbeno odgovornost. Da je podjetje resnično »zeleno«, mora vključevati trajnostno usmerjeno odločanje na vseh ravneh organizacije. (ITP, 2009). Gre za okolju prijazna trajnostna potovanja v destinacije, kjer so flora, favna in kulturna dediščina primarne atrakcije in kjer so vplivi podnebja minimizirani. Izbiranje zelenih potovalnih opcij pomeni podporo lokalnim restavracijam in hotelom, nakupu izdelkov domače obrti, uporabo storitev lokalnih prebivalcev, s ciljem pomagati njihovem gospodarstvu in čim bolj zmanjšati negativne vplive na okolje in družbeno skupnost.

OBISKOVALEC je vsak popotnik, ki gre na izlet na neko izbrano destinacijo izven svojega domačega okolja, za obdobje krajše od enega leta., iz različnih vzgibov (poslovnih, zabavnih ali poljubnih, vendar ne z namenom zaposlitve. (OECD)

TURIST: Obiskovalec, čigar obisk vključuje tudi prenočevanje. (OECD)

IZLETNIK: Obiskovalec, ki obiskuje destinacijo le za en dan, ne vključuje prenočitve. (OECD)



RAZVOJNA AGENCIJA
KOZJANSKO

ljudje. znanje. razvoj.



VIRI

- Čampelj, Maja: Vloga turističnega vodnika pri razvoju turistične destinacije, Mohorjevi koledar, let. 2014, Celjska Mohorjeva družba
- FEG: Code of conduct, <http://www.feg-touristguides.com/about.php>, (1.11.2016)
- Prince K.; The art of guiding; Frontline tourism training;, LTD London, 1997
- OECD: Tourism Satellite Account: Recommended Methodological Framework, Eurostat, OECD, WTO, UNSD, 2001, paragraph 2.4.
- SLOVENIA INFO: http://www.slovenia.info/?ps_zelene_definicije=2548&lng=1 (1.11.2016)
- UNWTO: Making Tourism More Sustainable - A Guide for Policy Makers, UNEP and UNWTO, 2005, p.11-12
- Wei H.; Tourist guides and sustainable tourism; Waterloo, Ontario, 2007
- Weiler B., Ham S.H.: Tour guide training: A model for sustainable capacity building in developing countries; Journal of sustainable tourism; Vol. 10, No. 1, 2002, stran 52-69
- WFTGA: EN 13809 2003/ ENISO 18513 2003, Adopted by World Federation of Tourist Guide Associations: 10th International Convention: Dunblane, United Kingdom 2003



OBČINA ŠENTJUR