



ETIČNI KODEKS LOKALNIH TURISTIČNIH VODNIKOV V DESTINACIJI MIREN KRAS

Javni zavod Miren Kras

Turistični vodnik je strokovno usposobljena oseba, ki opravlja delo predstavnika turistične destinacije Miren Kras na njenem območju in ji zato neposredno odgovarja; je interpret kulturne, zgodovinske in naravne dediščine ter ambasador in promotor Miren Krasa. Etični kodeks lokalnih turističnih vodnikov v destinaciji sledi evropskim standardom, zakonodaji Republike Slovenije, nacionalnemu kodeksu za turistične vodnike in trendom na področju trajnostnega razvoja.

Značilnosti poklica turistični vodnik

Vodenje turistov je specifična dejavnost, povezana s strokovnim znanjem, poznavanjem tehnike vodenja in psihologije gosta (njegove osebnosti in njegovega obnašanja). Posamezne zvrsti vodenja, npr. vodenje izletov, strokovnih ekskurzij in turističnih potovanj ipd. se med seboj razlikujejo, posebej v naravi dela in kompleksnosti zahtev, ki jih mora posamezen vodnik ali vodja poti pri delu upoštevati in izpolnjevati. Vsi, ki opravljajo delo lokalnega turističnega vodnika morajo spoštovati pravila profesionalnega obnašanja, ne glede na položaj in izkušnje.

Naloge turističnega vodnika

Naloge turističnega vodnika so predvsem vsebinske narave in obsegajo seznanjanje udeležencev izleta z znamenitostmi, kulturnimi, naravnimi in umetnostnimi spomeniki, ki jih turisti videvajo ob poti. Poleg tega jih mora seznaniti tudi z zakonskimi predpisi in družbenimi navadami. Vodnikova razlaga mora biti objektivna in ne sme vsebovati osebnih mnenj ali prepričanj.

Bonton

Vodnik se vedno obnaša primerno in spoštljivo in se z razumevanjem izogne neprijetnostim pri delu s turisti, pri sodelovanju s stanovskimi kolegi in Javnim zavodom Miren Kras. S svojim obnašanjem, empatijo in urejenostjo vpliva na prvi vtis pri udeležencih vodenih programov, ki je izredno pomemben za nadaljnji potek dela. Velik del predstavlja neverbalna komunikacija in poslovno obnašanje. Pri delu turističnega vodnika igra izredno pomembno vlogo urejenost, saj le-ta odraža njegov odnos do dela. Vodnik mora paziti, da je oblečen delu primerno, spodobno, funkcionalno, dostojno in usklajeno. Sestavni del zunanosti je tudi snažnost oblačil in osebna higiena. Pisana in nepisana pravila komunikacije v poslovnem odnosu dokazujejo strokovno zrelost in prinašajo osebno zadovoljstvo ter poslovni uspeh.

Odnos do turistov in obiskovalcev

Turist je najpomembnejša oseba v turizmu, od katerega so odvisni tudi vsi ostali deležniki, ki so predmet turistične ponudbe.

Vodnik mora pri turistih upoštevati njihovo osebnost in voljo, kadar le-ta ni v nasprotju z načrtovanim programom. V skladu s tem lahko vodnik svojega gosta le zaprosi, mu predlaga, svetuje, ponudi pomoč. Ne more mu ukazati ali na drugačen način vsiljevati svoje volje, razen v primerih, ko je ogrožena izvedba načrtovanega programa oziroma varnost posameznega turista ali vse skupine. Motečo osebo je treba na diskreten način, vljudno opozoriti na moralne in materialne posledice njenih dejanj. V primeru neupoštevanja lahko vodnik resneje ukrepa v dogovoru z organizatorjem programa, upošteva specifično situacijo.

Vodnik mora vse turiste obravnavati spoštljivo in enakovredno. Obnašati se mora objektivno in v skladu z bontonom. Turist ima vedno prednost: na prevoznem sredstvu, pri namestitvi, v gostinskih obratih... Vodnik ne sme izkoriščati svojega položaja za izsiljevanje prednosti. Da bi vodnik lahko v celoti izpolnil svoje obveznosti do posameznika in skupine, se od turista pričakuje, da bo spoštoval osebnost vodnika, upošteval njegova navodila in priporočila ter zakone, predpise in navade kraja, v katerem se zadržuje. Na poti se mora obnašati primerno ciljem, naravi in zahtevam potovanja.

Odnos med poslovnimi partnerji

Poslovni odnos, ki vključuje vse udeležence pri izvajanju turistične storitve, temelji na korektnih poslovnih odnosih in stikih. Vse to mora biti zakonsko usklajeno s predpisi. Spoštovati je potrebno poslovne informacije in skrivnosti in jih ne izrabljati v lastno korist. Profesionalen odnos zahteva pravočasno posredovanje potrebnih informacij, doslednost pri izvajanju navodil, dosegljivost, konstruktivno in profesionalno sprejemanje pripomb glede programa. Za odklonitev določenega dela v okviru programa mora imeti tehtne razloge. V zvezi s sporno zadevo morata obe strani prevzeti popolno moralno in materialno odgovornost.

Varnost pri delu

Javni zavod Miren Kras mora spoštovati osebnost turističnega vodnika in imeti do njega profesionalen odnos. Od njega ne sme zahtevati, da opravlja dela, ki so v nasprotju z moralo, njegovo varnostjo ali varnostjo turistov oz. potnikov, ter v nasprotju s pravili in zakoni Republike Slovenije. Javni zavod Miren Kras ne sme vodnika izpostavljati povečani nevarnosti od obstoječe ali zahtevati kakršno koli drugo povečano izpostavljenost tveganju za varnost ali zdravje, ki je večja od dejanske. V to kategorijo spada tudi povečana izpostavljenost okužbam, strupenim ali drugim nevarnim dejavnikom iz okolja (npr. insekti, onesnaženost...), epidemijam, podnebnim vplivom (visoka vročina, vlaga, mraz...) ter drugim sorodnim nevarnostim.

Odnos do kolegov in samega sebe

Vsak vodnik je individualna oseba, katere zasebnost je treba ceniti in spoštovati. Dogovorov, pravil in rokov se je potrebno držati. Vsa nesoglasja, nestrinjanje ali drugačne poglede na situacijo morajo vodniki vedno rešiti na samem mestu in ne v prisotnosti tretje osebe. Pomembno vlogo ima profesionalni odnos, ki ne dopušča netaktnega, nespodobnega in neprofesionalnega obnašanja, a hkrati vsakemu posamezniku omogoča izboljšanje vodniškega potenciala.

Z odnosom do sebe kaže vodnik svoj odnos do turistov in svojega dela. Da bi svoje delo opravil čim bolje, mora posebno pozornost posvetiti svojemu zdravju, zunanji podobi (oblačenju, osebni higieni), točnosti, samoobvladovanju in svojemu poklicnemu razvoju. Vodnik mora samokritično ocenjevati svoje delo in svoje sposobnosti. Ves čas si prizadeva, da se poklicno razvija, širi svoje znanje in delovne izkušnje. Vodnik mora skrbeti za svoje zdravje in fizično kondicijo, s posebno pozornostjo na preventivi. Pri svojem delu naj bo spočit, svež, čist in urejen. Nezaželena je vsakršna nezmernost v videzu in obnašanju. Določena svoboda je dovoljena pri izbiri garderobe, odstopanja v strogo ali ohlapno smer niso zaželena. Svoboda pri oblačenju se konča tam, kjer je pri delu predpisana uniforma. Za vodnika je zaželeno samoobvladovanje, skromnost in samokritičnost. Napetosti in stresa, ki jih prinaša poklic, med delom ni dovoljeno reševati z alkoholom ali drugimi podobnimi substancami.

Upoštevanje etičnih pravil pri delu vodnika vodi do uspeha in zadovoljnih udeležencev vodenih programov ter pomembno prispeva k ugledu in prepoznavnosti turistične destinacije Miren Kras.

NAČELA VODENJA V TRAJNOSTNI TURISTIČNI DESTINACIJI MIREN KRAS

- Delujem v skladu z veljavno zakonodajo in poklicno etiko
 - Zagotavljam najvišjo kakovost opravljenih storitev
 - Zaupne informacije obravnavam skrbno in etično
- Posredujem točne, nepristranske in aktualne informacije
 - Spoštujem svobodo posameznika
- Pritožbe rešujem mirno in učinkovito, v skladu s svojimi pristojnostmi
 - Skrbim za varovanje naravnega okolja
 - Zagotavljam primerno ravnanje z odpadki
 - Ohranjam kulturno dediščino
 - Spodbujam pitje vode iz pipe
- Promoviram trajnostno in lokalno ponudbo
- Spremljam in predstavljam trajnostne pobude v destinaciji