

Visoka turistička škola strukovnih studija  
Beograd, 2013/2014.

Predmet: **TURISTIČKO VOĐENJE**

*Predavanje 10*

# **Kvalitet usluge u turističkom vođenju**

Dr Branislav Rabić

# Kvalitet

---

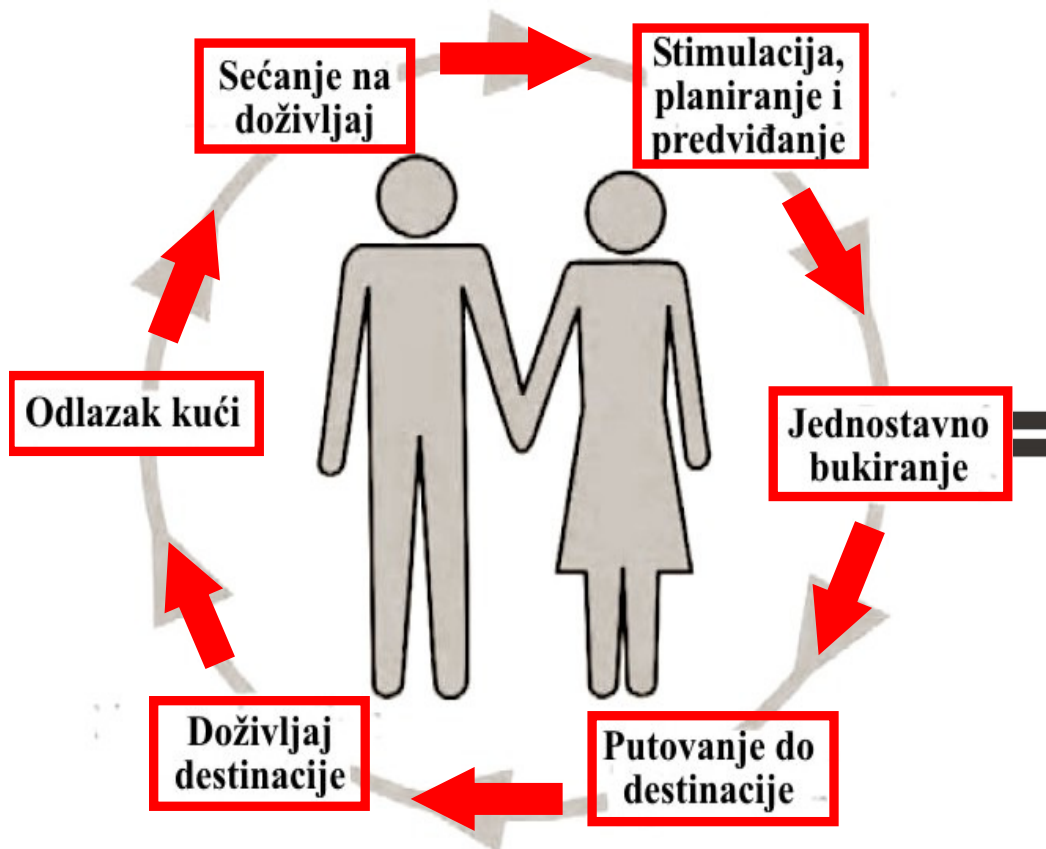
- Proizvođač: 'Usaglašenost sa zahtevima, tj. pravilima procedure proizvodnje'.
- Potrošač: 'Ukupnost karakteristika proizvoda koja ima sposobnost da zadovolji eksplicitne i implicitne potrebe'.
- Kvalitet usluge i percepcije potrošača donose konkurentsku prednost.
- Kvalitet pokazuje koliko je isporučena usluga zadovoljila potrošača.
- Kvalitet usluge zavisi i od samih korisnika koji učestvuju u uslužnom kontaktu, posebno u turizmu (potrošač kao 'ko-proizvođač').

# Kvalitet usluge vodiča: uticaj na turistički proizvod

---

- Stručnost (znanje) i profesionalno iskustvo.
- Veština komunikacije i način prezentacije i interpretacije.
- Odnos prema potrošačima, tj. prema turističkoj grupi i pojedincu.
- Lične osobine.

# Lanac vrednosti: The Visitor Journey<sup>©</sup> [Lane, 2007]



**Doprinos turističkih vodiča**

# 'Trenuci istine'

Učesnik receptivne ture:

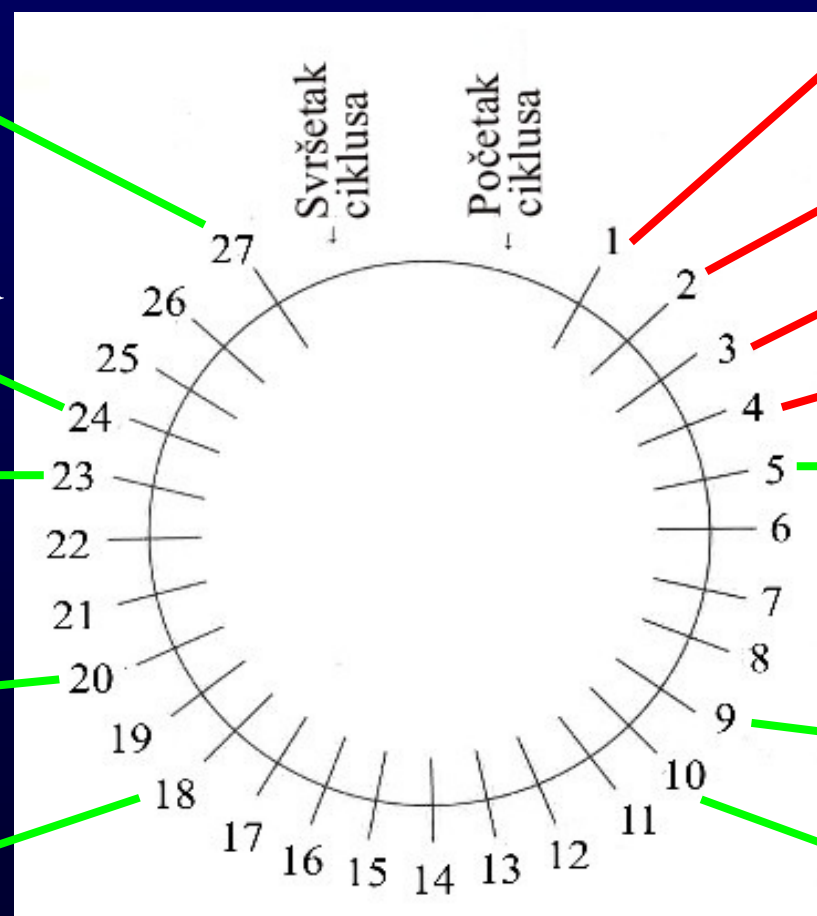
Vraća se u hotel na noćenje

Zapaža uslugu/hranu

Ulazi u restoran na večeru

Zapaža opremu hotela

Ulazi u sobu



Ulazi u aerodromsku zgradu  
Sreće aerodromskog službenika (*Check in*)

Sreće stjuardesu u avionu

Pasoška/carinska kontrola

**Upoznaje vođiča**

Osmatra autobus spolja i unutra

Autobus polazi prema hotelu

# Kvalitet usluge 'lokalnog' vodiča

---

**'Lokalni' vodič**

**Poznavanje destinacije i atrakcija**

**Smisao za zabavno**

**Pobuđivanje pažnje**

**Kreiranje dobre atmosfere**

**Bonton**

**Lični stil**

# Kvalitet usluge turističkog pratioca

**Vodič-pratilac**

**Sprovođenje programa putovanja**

**Poznavanje destinacije**

**Rešavanje neočekivanih problema**

**Pružanje raznovrsnih informacija**

**Jednako tretiranje svih turista**

**Prijateljski stav**

**Smisao za zabavu**

**Poštenje...**

# Lične osobine vodiča kao faktor kvaliteta

---

- Za razliku od drugih uslužnih radnika, kod vodiča njihove lične osobine dolaze do izražaja zbog prirode, dužine i interaktivnosti uslužnog kontakta.

- **Entuzijizam**

Izuzetno poželjna odlika koju vrednuju turisti i koja utiče na njihov doživljaj, posebno u uslovima fizičkog i mentalnog napora (višednevne ture).

Kod nekih vodiča se oseća strast sa kojom rade svoj posao, dok drugi deluju apatično i ravnodušno.



# Lične osobine vodiča kao faktor kvaliteta (2)

---

- **Otvorenost i srdačnost**

Iako je odnos sa turistima zasovan na materijalnom interesu, vodič mora da bude dobar i srdačan 'domaćin'.

- **Samopouzdanje**

Samopoštovanje i radno iskustvo donose profesionalnu samopouzdanost.

Vodič nastupa i reaguje sigurno i efikasno, pri čemu ne oseća strah, tremu ili nelagodu: 'Ako želite biti efikasn lider, ne možete biti sramežljivi ili povučeni...'

# Lične osobine vođiča kao faktor kvaliteta (3)

---

- **Kreativnost i inicijativa**

Kao 'vođa' mora pokazati inicijativu, odlučnost i 'kreativni način razmišljanja' naročito u situacijama koje zahtevaju rešavanje problema.

Nesigurni i neodlučni pojedinci nisu za ovu vrstu posla.

- **Senzitivnost**

Empatija za tuđe potrebe i osećanja: 'Ljudi mogu oprostiti vođiču mnoge manjkavosti, čak i nedostatak znanja, ali će mu svakako zameriti ako se o njima ne brine':

# Lične osobine vođača kao faktor kvaliteta (5)

---

- **Inteligencija**

Ne poklapa se uvek sa nivoom obrazovanja. Inteligentan vođač zapaža sve oko sebe, brzo usvaja informacije i dobro rasuđuje.

Takav vođač saopštava turistima realne podatke, a ne besmislice.

- **Organizacione sposobnosti**

Upravljenje vremenom i veština organizacije veoma su bitna odlika, posebno kod 'zbijenog' programa i vanrednih situacija.

Ovu odliku posebno očekuju poslodavci.

# Lične osobine vođiča kao faktor kvaliteta (6)

---

- **Zdravlje i energija**

Vodič mora da se oseća dobro i da vodi računa o svom zdravlju, pogotovo što su zahtevi profesije visoki (prićanje, hodanje, malo spavanja i sl.).

- **Lični integritet i poštenje**

Profesionalni vođič se pridržava etičkih načela, kako u odnosu prema potrošaćima, tako i prema kolegama, poslodavcu i sl.

Ne vara i ne potkrada turiste.

Mora imati u vidu da je 'ambasador' svoje destinacije (lokalne zajednice).

# Lične osobine vođiča kao faktor kvaliteta (7)

---

- **Harizma! Da, ali oprez!**

Harizma je sinteza mnogih napred navedenih odlika.

Najlakši put do srca potrošača imaju vođiči koje odlikuje poseban 'šarm' i koji podstiču privrženost okruženja prema sebi.

Osvajaju publiku na prvi pogled i mogu računati na 'oprost' ako pogreše ili 'zabrljaju'.

Mada je vrlo bitna, harizmom nije moguće nadoknaditi neznanje i nekvalitetan rad.

## YOUR TEAM

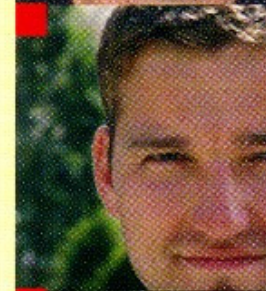
# PERFECT GUIDING

■ **Scott**, a Michigan native, made it to New York City and now is a Berliner by choice. Originally invited here by the German Academic Exchange Service to research his dissertation on German Art, this expatriate art historian has immersed himself in the cultural and political life of the new capital and stayed ever since.

■ **Kenny**, our own Scottish Highlander all to ourselves! From the land of blood sausage and fried mars bars, a journalist and writer by profession, Kenneth visited Berlin several years ago – and like others – hasn't been able to leave since, subsequently he's nearly finished the first chapter of his novel come tome.

■ **Tom**, a Mid West charmer but also an old veteran of Berlin having completed his Masters Degree in Political Science here. In his spare time Tom lectures German and European history back in Ohio when not performing his real job of guiding Insider Tours. His knowledge and fresh zest for delivering facts and anecdotes has left a blazing trail of great feedback and a European wide fan club.

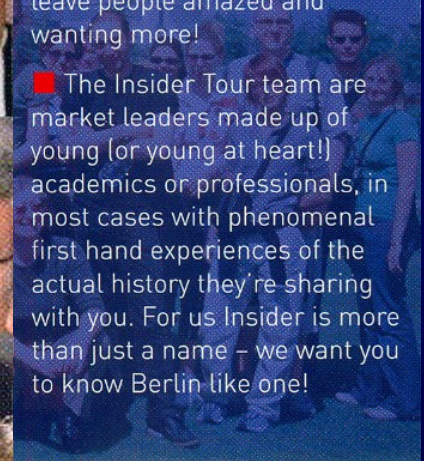
■ **Nigel**, Scotsman, soldier, diplomat. During his military and diplomatic career he served all over the world. He joined the Royal Scots Dragoon Guards, served behind the Iron Curtain in East Germany, performing covert intelligence gathering duties during the Cold War, and interpreted at Spandau Prison for Rudolf Hess. He also served with the famous 1st (US) Cavalry Division in Texas and with General Tommy Franks in Kuwait and Iraq during Operation Desert Storm.



■ The BEST way to experience a city is through its history yet with an understanding of the future – in which Berlin's importance is second to none!

■ That's where we come in. Insider Guides are exceptional. We don't 'dumbdown' or try to make information complex. We deliver brilliantly constructed tours (yet non scripted!) that leave people amazed and wanting more!

■ The Insider Tour team are market leaders made up of young (or young at heart!) academics or professionals, in most cases with phenomenal first hand experiences of the actual history they're sharing with you. For us Insider is more than just a name – we want you to know Berlin like one!





aRanieLe  
Merville-Franceville-Plage,  
France

2 reviews

Reviews in 2 cities

6 helpful votes

**“Awful service, bad tour guide”**

Reviewed October 20, 2011

We were so delightful when booking Cambodia tours with Vivu but it was a wrong decision. The bus was so stinky and dirty, the driver yelled so loudly all the way long just like he was angry with something that frightened all the passengers. When we visited Toul Sleng, the tour guide acted so stupid, twisted his neck and showed us his tongue just like the massacre in Cambodia was a joke or something. Whenever we asked about something he didn't understand, he started to point at another place and walked away. We were so bored chasing him around and stretching our ears to understand what he was talking about.

When we got back home, we emailed the office about the quality concern, there was no response. One of our friend Mike even called them to express his very bad experience, the answer on the other side was caddish in Vietnamese phonetic “You want to get back your money or something? Don't ever dream of it. You paid for the tour, now you lost your money. Do not call us anymore!”. Is this all we deserve after a terrible trip and showing some efforts of giving feedbacks...?

Visited October 2011

See

- Booking
- Agoda



Free C  
Get your o

# Anketni list o kvalitetu vodiča

**7. Kako ocenjujete i komentarišete kvalitet fakultativnih izleta na kojima ste učestvovali?**

a) .....  b) .....  c) .....   
.....

**8. Kako ocenjujete rad vodiča Kon Tiki Travel-a? *Navedite ime*** .....

Vaš komentar o kvalitetu njegovih izlaganja i informacija, kao i o ophođenju sa putnicima

.....  
.....

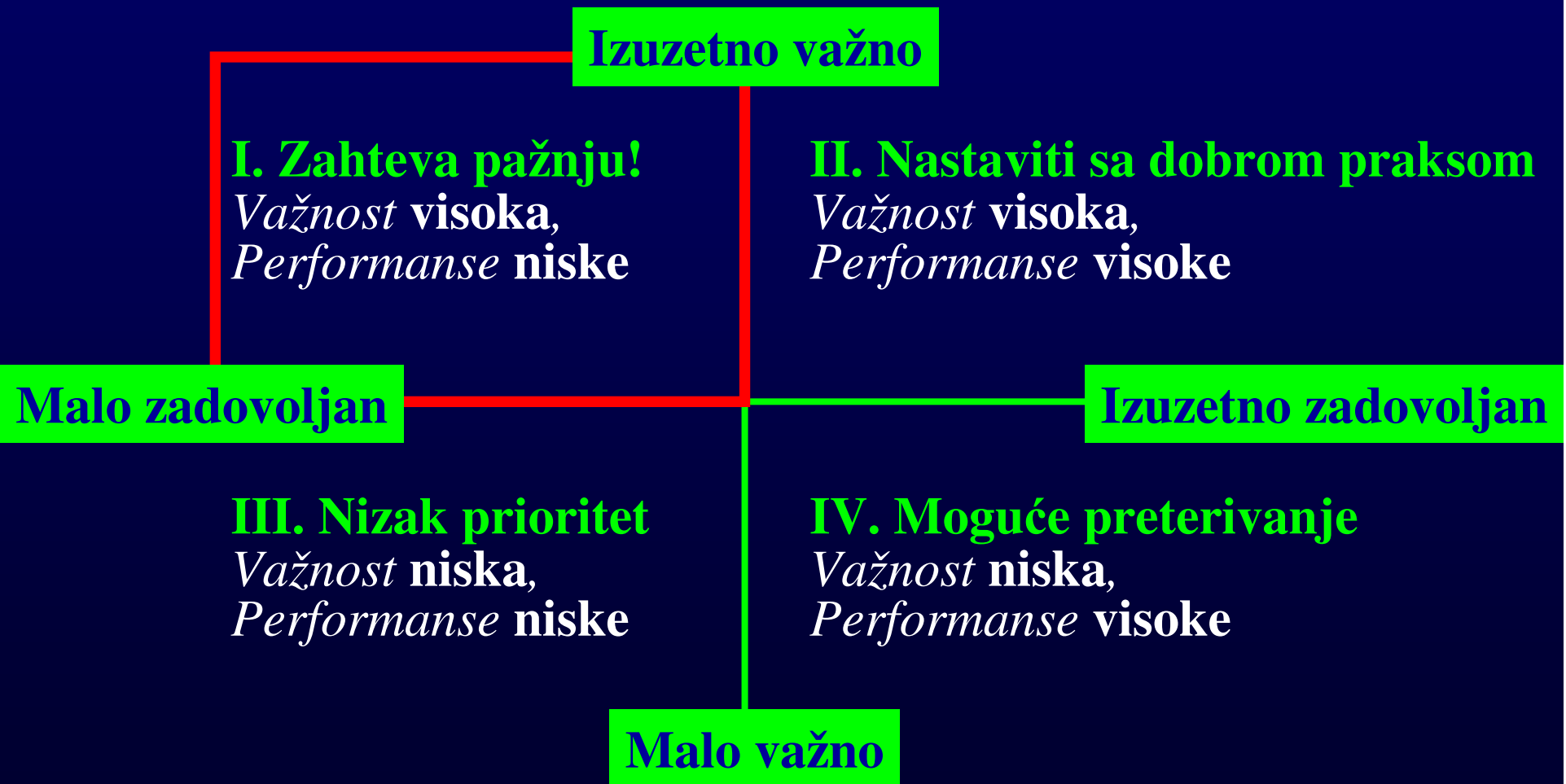
**9. Kako ocenjujete rad lokalnih vodiča?** a) .....  b) .....

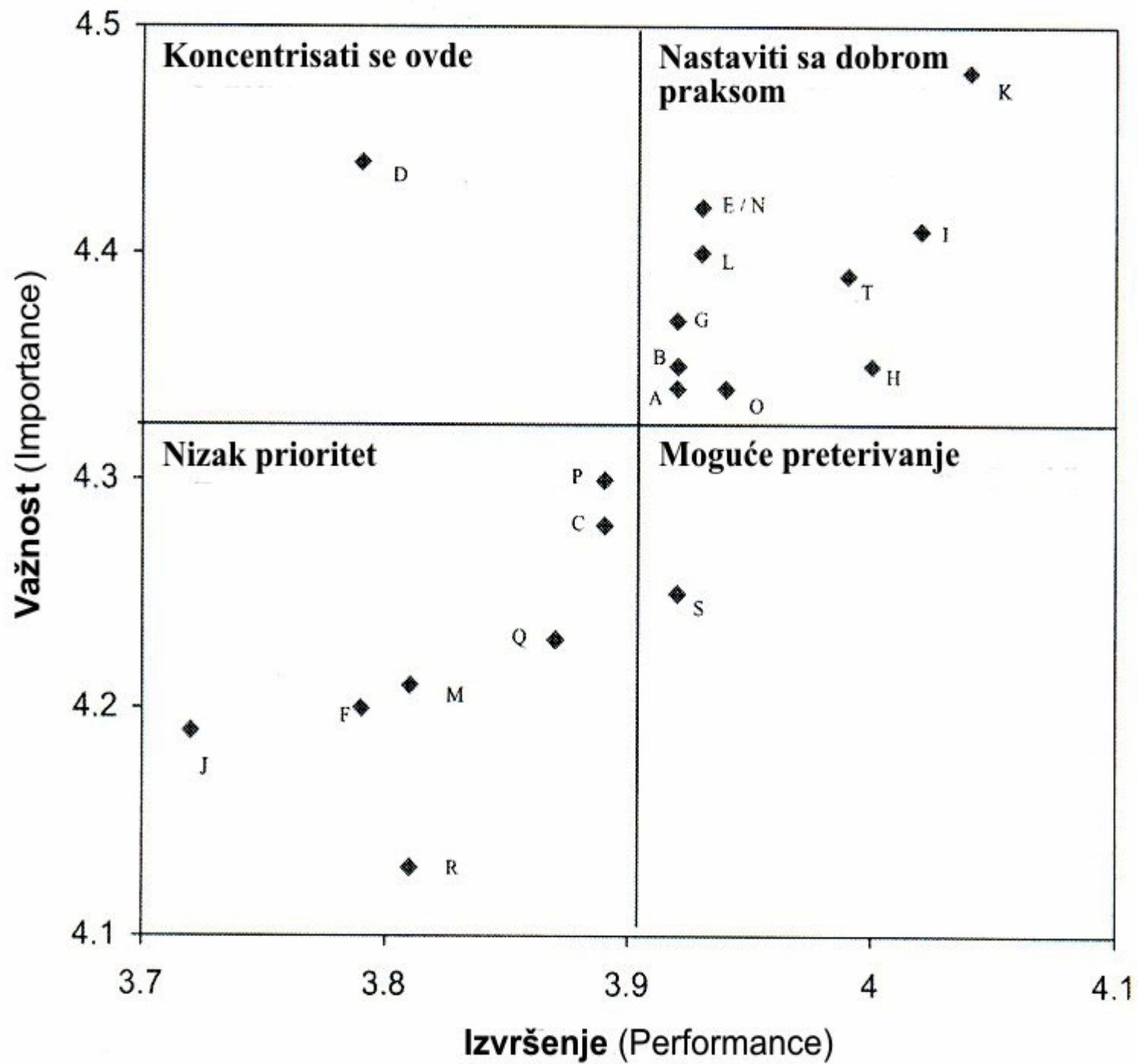
*(samo onih koji su davali informacije i vodili razgledanje grada ili obilazak lokaliteta na našem jeziku)*

.....



# *Importance – Performance* analiza





- Ponekad duže pamtite onoga ko vam pokazuje, nego to što vam pokazuje.'

