



TURISTIČKO VOĐENJE

Godina: III
Semestar: letnji
Časova nedeljno:
2+1/3+3
ESPБ: 5 M1
ESPБ: 7 M3



Beograd, 2021.

Profesor:
dr Marija Najdić

WHAT IS CULTURE?



10. Kulturološki aspekti u ponašanju potrošača

Zašto pivo uz fudbal, kafa na trgu i kredit za najnoviji automobil?

- Kultura nas oblikuje kao pripadnike društva u kojem živimo;
- Na ponašanje potrošača utiče porodica, društveni stalež, trenutna situacija i posebno kultura.



Pretpostavke 1950 – 2001

- **Genetički** determinizam

ljudsko ponašanje je u potpunosti određeno našim genima

- **Ekonomski** determinizam

Čovek je ekonomska, privredna životinja (*economic animal*); ekonomske mere oblikuju ponašanje (liberalizam, marksizam itd)

- **Internet ujedinja** kulture

- **Religijski uticaj se smanjuje**

Kultura - činjenice

Genetički determinizam pobijen
2001!

–istraživanja su pokazala kako svi ljudi
dele 99,9% gena;



- **Uticaj religije je sve VEĆI!**
- Internet ujedinjuje i razdvaja



**Nacionalna kultura i
ponašanje**

Kulturne razlike

Posmatrajmo način na koji se ljudi međusobno oslovljavaju;

Sklonost ka neformalnosti u američkoj kulturi dovela je do toga da nema jasne semantičke odrednice kojom drugoj osobi persiramo. Oni se obično oslovljavaju po prezimenima ili što je još češće, po ličnim imenima.

Potreba za što manjom formalizacijom odnosa u Americi je deo poslovne svakodnevice. Za razliku od Britanaca, Amerikanci teže jednostavnosti u komuniciranju i poslovanju uopšte.

Nasuprot njima postoje društva, među kojima je i naše, gde u formalnoj komunikaciji pored oslovljavanja sa g-din, g-đa koristimo i ličnu zamenicu Vi. Ovakvu praksu srećemo i u zemljama Latinske Amerike -Senjor, Senjora i Usted.

Kulturne razlike

- **Neverbalna komunikacija** je jedan od osnovnih načina sporazumevanja. Ona je jednostavna i direktna. Čak i ukoliko ne govorimo istim jezikom pomoću neverbalne komunikacije imamo dosta šansi da se razumemo.
 - Stisak ruke, pogled, pristojna udaljenost i dodir su podkategorije neverbalne komunikacije.
 - **Pogled** je veoma važan. Italijani će svakako izdržati vaš prodoran, direktan pogled i verovatno će vam uzvratiti na isti način. Nemojte to očekivati i od društava gde se to smatra neuljudnim - tamo se više ceni stidljiv, indirektan pogled.
-

Kulturne razlike



Mediterranske zemlje i uopšte latinske zemlje Evrope su vodeće u sposobnostima i korišćenju neverbalnih oblika komunikacije dok su Azijati, Nordijci i Germani najsuzdržaniji u tom pogledu.



U Nemačkoj, slab **stisak ruke** je znak nedovoljne odlučnosti i čvrstine, u većini azijskih zemalja znak pristojnosti i finog ponašanja dok Japanci umesto rukovanja koriste blag naklon.

Primer:

Ko zna da prevede ;) dobija posao

- Poznata prevodilačka agencija sa sedištem u Londonu objavila je oglas za radno mesto “Prevodilac emodžija”.
- Kandidati bi trebalo da “prevedu”, dekodiraju emodžije kod kulturnih, generacijskih ili međunarodnih razlika”, piše u oglasu.



Neki temeljni obrasci kulturalnih razlika

1. Različiti **stilovi komunikacije**
 2. Različiti **stavovi prema sukobima**
 3. Različiti **pristupi izvršenju zadataka**
 4. Različiti **stilovi donošenja odluka**
 5. Različiti **stavovi prema otvaranju drugima**
 6. Različiti **pristupi znanju**
 7. Različiti **jezik i komunikacija**
 8. Različiti **odnos prema menadžmentu**
 9. Različiti **ljudski odnosi na poslu**
 10. Različiti **stilovi rada**
-

POJAM NACIONALNE KULTURE

..skup pretpostavki, verovanja i vrednosti koje dele pripadnici jedne nacionalne zajednice i koji bitno određuju njihovo razumevanje sveta kao i ponašanje u njemu;

(Janićijević, 1997).

«**mentalno programiranje:** obrazac mišljenja, osećanja i delovanja koje svaka osoba stekne u detinjstvu i zatim primenjuje kroz čitav život»

(Hofstede, 2001.)

DIMENZIJE NACIONALNIH KULTURA - HOFSTEDE

Distanca moći

Izbegavanje neizvesnosti

Individualizam-kolektivizam

"Muške" - "ženske" vrednosti

*Dugoročna – kratkoročna perspektiva



| Individualizam - SAD | Kolektivizam - Srbija |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pretpostavlja se da je svako odgovoran samo za sebe i za svoju užu porodicu | Pretpostavlja se da je za sudbinu pojedinca odgovoran kolektiv čiji je on član: porodica, organizacija, društvo. |
| Dominira „ja“ logika | Dominira „mi“ logika |
| Naglasak na individualnoj inicijativi, ideal je liderstvo | Naglasak je na pripadnosti organizaciji, ideal je članstvo |
| Privatni život pojedinca je van uticaja organizacije | Privatni život pojedinca je pod uticajem organizacije kojoj pripada |
| Verovanje u individualne odluke | Verovanje u grupne odluke |
| Emocionalna nezavisnost pojedinca od organizacije | Emocionalna zavisnost pojedinca od organizacije |
| Pripadnost organizaciji je pitanje računa (kalkulacije) | Pripadnost organizaciji je stvar emocija i morala |
| Identitet pojedinca je baziran na njegovim ličnim osobinama | Identitet pojedinca je baziran na njegovoj pripadnosti kolektivu |



Ženska kultura

Muška kultura

Kvalitet života je važan

Rezultat se samo računa

Ljudi i okruženje su važni

Novac i stvari su važni

Ideal je međuzavisnost ljudi

Ideal je nezavisnost od ljudi

Saoseća se i simpatiče sa nesrećnima

Poštuju se samo uspešni

Vrednost čoveka se ocenjuje na osnovu socijalnih veza i statusa u društvu

Vrednost čoveka se ocenjuje prema materijalnim dobrima koje je stekao

Uloge polova su fluidne

Uloge polova su jasno razgraničene

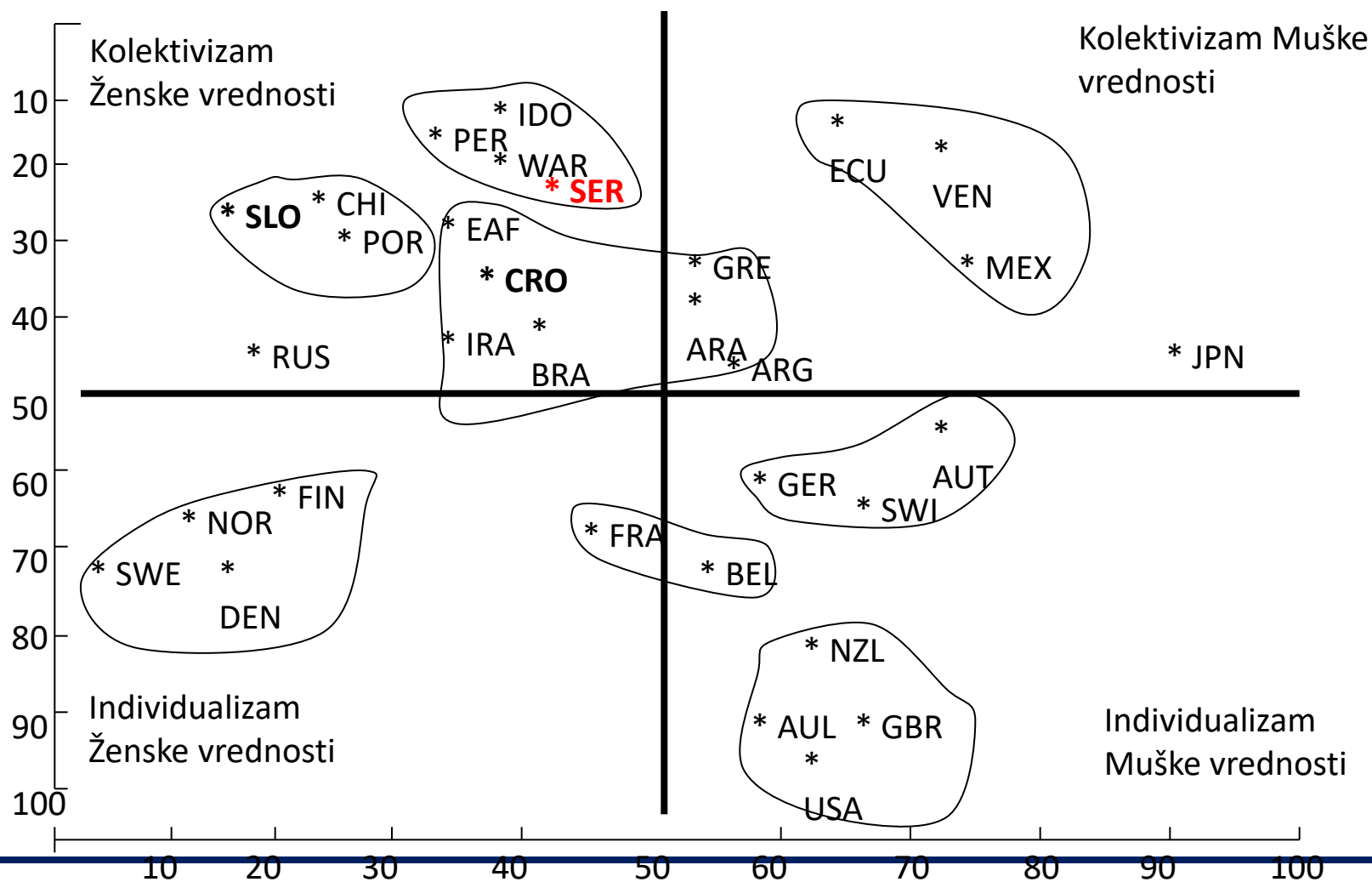
Malo i sporo je lepo

Brzo i veliko je lepo

Muškarac ne mora biti samo agresivan, može imati i zaštitnu ulogu

Muškarac treba da bude agresivan, žena treba da ima zaštitnu ulogu

DIMENZIJE NACIONALNIH KULTURA



„Psihičke osobine Južnih Slovena“

- **J. Cvijić** je otkrio nekoliko „etnopsihičkih profila“ – najčešćih karakteristika ličnosti Južnih Slovena.
 - U najkraćem opisu, njih odlikuju **idealizam, osećajnost, saosećanje, bogata mašta i sklonost oduševljavanju i zanosu.**
 - Podelu je izvršio tako što je posmatrao uticaj vere, istorije, zanimanja, geografskog položaja itd. na psihologiju i formiranje karakterističnih crta ličnosti pomenutih segmenata.
-

AGRARNA (PRE INDUSTRIJSKA) KULTURA U SRBIJI

- Pretpostavka o ograničenom dobru: svako dobro je ograničeno, ne može se stvarati već samo redistribuirati;
- Proizilazi iz ograničenosti zemlje kao osnovnog resursa;
- Neophodnost redistribucije dobara i **centralnog autoriteta** koji vrši tu redistribuciju.



AGRARNA (PRE INDUSTRIJSKA) KULTURA U SRBIJI

- **Srpska porodična zadruga** – osnovni oblik ekonomske aktivnosti i izvor agrarne kulture (Autoritarizam, Egalitarizam, Kolektivizam);
- Industrijalizacija je kratko trajala da bi promenila osnovne pretpostavke i vrednosti (one su samo dobile drugačiju manifestaciju u organizacijama).





Još neki specifični nalazi...

- Razlike u procenama intenziteta **subjektivnog doživljaja** – Japanci misle da osoba doživljava znatno intenzivniju emociju od one koju pokazuje na slikama;
 - S druge strane, kad Amerikanci vide izraz lica visokog emocionalnog intenziteta, smatraju da osoba subjektivno slabije doživljava emociju nego što bi to sugerisao izraz lica;
 - Amerikanci primenjuju humor, japancima je to neprikladno;
 - Izražavanje negativnih emocija u japanskoj kulturi smatra se nepoželjnim.
-

Ljudi ne reaguju na socijalne situacije onakve
kakve one jesu, već na osnovu
značenja
koje one za njih imaju!



Razmislite i odgovorite

Jeste li ikada imali poznanika / prijatelja / radili s nekim ko je pripadnik neke druge kulture?

Po čemu se razlikovao od vas u:

- verbalnim izrazima
- neverbalnom ponašanju
- stavovima i vrednostima?



Dodatna literatura

1. Janićijević, N. (1997, 2008). *Organizaciona kultura, Novi Sad: Ulix.*
2. Sajt i radovi holandskog profesora **Gert Hoffstede** koji je proučavao nacionalnu kulturu:
 - <http://geert-hofstede.com/>
 - <http://www.geerthofstede.nl/>

