

Visoka turistička škola strukovnih studija
Beograd, 2013/2014.

Predmet: **TURISTIČKO VOĐENJE**

Predavanje 6

Metodika turističkog vođenja

Dr Branislav Rabić

Veštine za izvođenje vođene ture

- Metodika podrazumeva da izvršilac ima potrebne veštine i da ih adekvatno koristi u cilju optimalnih efekata ture za učesnike, organizatora, samog vodiča i drugih interesnih grupa u destinaciji.
- Tehničke (procedure i standardi) i netehničke veštine (odnos sa ljudima, veština prilagođavanja i sl.)
- U praksi vodiči koriste tehničke, interpersonalne i komunikacione veštine.

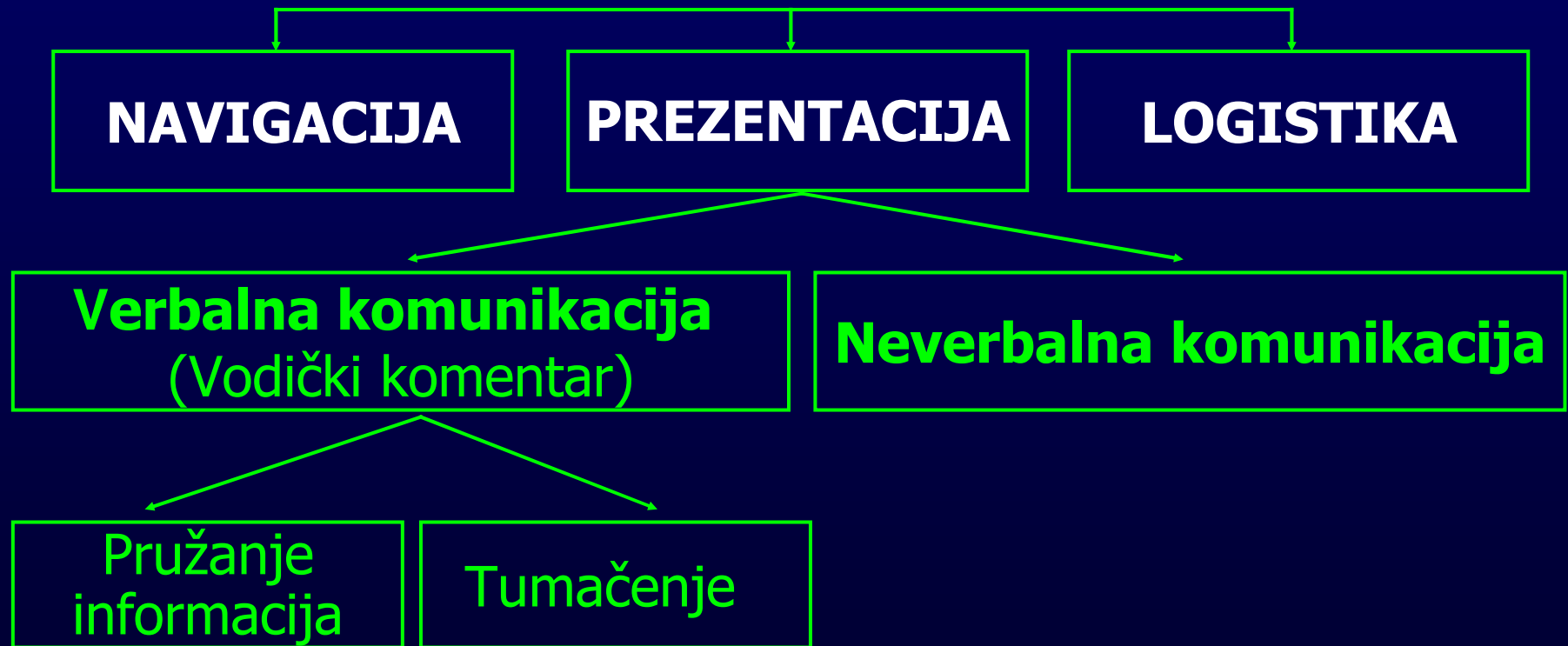
Veštine za izvođenje vođene ture (2)

- Weiler i Ham (2001):
 - Veština prezentacije, komunikacije, interpretacije.
 - Briga o potrošaču i saradnja sa kolegama.
 - Svest o kulturnim razlikama i interkulturalna komunikacija.
 - Sposobnost poštovanja procedura u vezi sa bezbednošću i zdravljem.
 - Obučenost za prvu pomoć.
 - Upravljanje grupom i liderske veštine.
 - Poznavanje lokalnih atrakcija i turističkog privređivanja.
 - Sposobnost istraživanja i inoviranja sadržaja ture.

Veštine za izvođenje vođene ture (3)

- **Pastorelli (2003):**
 - Komuniciranje – slušanje, pregovaranje, rešavanje konflikata i interpretacija.
 - Liderstvo i menadžment grupe.
 - Kreativno i strateško mišljenje.
 - Istraživanje, planiranje, oblikovanje, implementacija i evaluacija.
 - Upravljanje rizicima (vanredne situacije), prva pomoć i primena procedura.
 - Navigacija.
 - Improvizacija i fleksibilnost.

Komponente vodičkog zadatka



Esencijalni kriterijumi

- Tura bezbedna za učesnike.
- Učesnici se tretiraju sa poštovanjem.
- Vodič vlada potrebnim veštinama i znanjem.
- Pružene informacije su uputne, pravovremene i tačne.
- Osim saznanja, tura donosi zabavu, uživanje, razonodu (izuzeci: memorijali, sveta mesta ili muzeji holokausta).
- Vodič poštuje etičke norme.
- Učesnici dobijaju sve što im je obećano programom.

Struktura ture i aktivnosti vodiča

Faza	Vreme	Aktivnosti
Plani- ranje	Pre početka ture	<ul style="list-style-type: none">• Analiza ture (itinerer, program, fakultativni sadržaji)• Postavljanje ciljeva• Istraživanje• Izrada plana (koncept prezentacije, izbor tema u komentaru, definisanje glavnih poruka ture)• Logistička priprema (oznaka za autobus, provera vremenske prognoze i drugih mogućih eksternih uticaja na turu, plan za nepredviđene situacije)• Kontakt sa organizatorom putovanja radi dobijanja što više detalja o grupi koja se vodi, kao i o dobavljačima ugovorenih usluga.• Preuzimanje putne dokumentacije

Vođenje	Početna faza	Počinje u trenutku kada vođač krene na mesto susreta sa grupom i sastoji se iz sledećih segmenata:
	<i>Predkontakt</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Period ‘uigravanja i razgibavanja’ (glas i telo), provera opreme (autobus, mikrofon, klima)
	<i>Nastup i pozdrav</i> <i>Dobrodošlica</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Meet-and-greet</i>, grupa spremna. Zvaničan početak; vođač predstavlja program i daje relevantna praktična obaveštenja (logističke aspekte ture)
	Srednja faza	Van mesta polaska i ima tri segmenta: uvod, glavni deo i zaključak.
	<i>Uvod</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Vođač počinje komentar ukazujući putnicima na odlike i značaj ture
	<i>Glavni deo</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Nastavak prezentacije u skladu sa programom i postavljenom temom ili temama ture
	<i>Zaključak</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Prezentacija se privodi kraju, vođač rezimira ključne momente iz ostvarenog programa
	Završna faza	
	<i>Opraštanje</i>	Na mestu završetka ture. Vođač se zahvaljuje učesnicima, podseća ih i na druge programe istog organizatora, pozdravlja ih i pomaže kod napuštanja mesta (informacija o javnom saobraćaju i sl.).

Ocena	Po završetku ture	<ul style="list-style-type: none">• Vreme posvećeno analizi ostvarenog zadatka – dobre strane, nedostaci, primedbe i sugestije učesnika, mogućnosti poboljšanja.• Vodič usmeno ili pismeno izveštava organizatora o svim relevantnim aspektima ture, predaje dokumentaciju i podnosi obračun troškova.
-------	-------------------	---

Pešačka tura

- *Guided walk, Walking tour*
- Najčešće mikrotura u urbanom turizmu.
- Doživljaj grada iz fizičke blizine i mogućnost za više osećaja i utisaka (miris, zvuk i sl.).
- Razgledanje:
 - Istorijskog jezgra grada.
 - Pešačke zone.
 - Lokaliteta (arheološki, istorijski, memorijalni, prirodni).
 - Unutrašnjost objekta (muzej, crkva, fabrika i sl.).

Pešačka tura (2)

- Kontakt 'licem u lice'.
- Turisti istovremeno gledaju i slušaju.
- Veština navigacije i pozicioniranja grupe.
- Problem održanja grupe na okupu.
- Uticaj eksternih faktora.
- Okruženje kao 'dekor': pozitivan i negativan uticaj.
- Mogućnost neočekivanih susreta i interakcija.



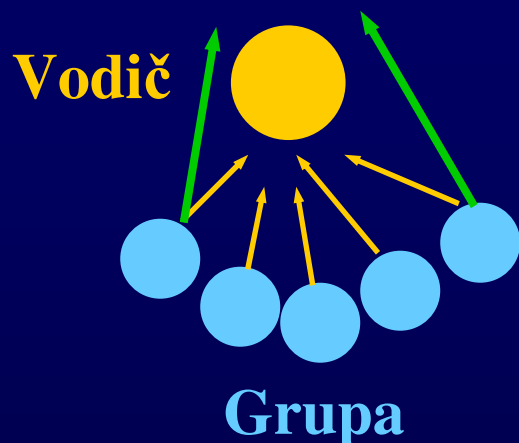
Vodič i grupa na terenu

Učesnici male grupe i vodič (u desnom uglu) sede tako da je većina okrenuta leđima prema spomeniku koji je tema (Partenon). Nesvesno, ovde je vodič stavio sebe u prvi plan, umesto da je pogled grupe usmerio prema objektu o kojem govori.

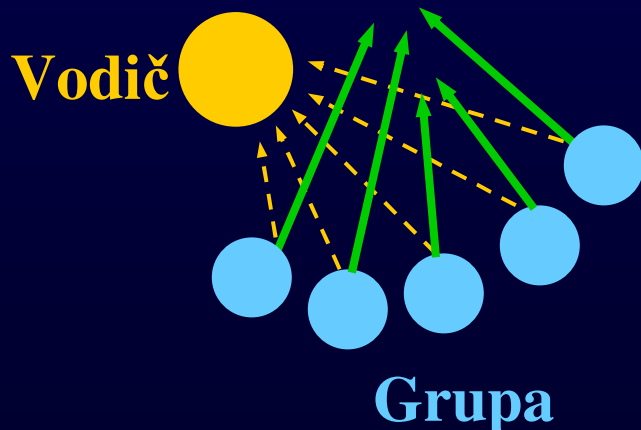


U drugom slučaju, učesnici grupe napravili su polukrug oko vodiča (sa podignutom rukom), tako da u isto vreme slušaju izlaganje i gledaju u objekat koji im se pokazuje.

**Predmet
Ekspонат**



**Predmet
Ekspонат**



Vodič i grupa u objektu (muzeju)

U prvom slučaju, vodič stoji tačno ispred ekspوناتa, pa pojedinim članovima grupe zaklanja pogled na to što im objašnjava. Oni, zapravo, gledaju u vodiča a ne u ekspонат.

U drugom slučaju, vodič stoji malo sa strane, čime je obezbedio da svi članovi grupe imaju vizuelni kontakt i sa njim i sa ekspонатom o kojem im govori.

Autobuska tura

- Nema kontakta 'licem u lice'
- 'Environmentalna čaura' – distanciranost u odnosu na spoljnu sredinu
- Ambijent autobusa upućuje saputnike na interakciju, prolaz između sedišta više psihološka nego stvarna barijera za komunikaciju
- Dve vrste interakcija:
 - Između svih učesnika (turisti, vodič, vozač)
 - Incidentni kontakti (turisti međusobno ili turisti i vodič ili vodič i vozač i sl.)



Vodič u autobusu

Vodič stoji okrenut putnicima samo kada autobus nije u pokretu, tj. kada pozdravlja grupu pred početak ture, kada se od nje na kraju oprašta ili za vreme pauze.

Tura sa vodičem-vozačem

- Driver-guide, obično 'privatna tura'
- Prednosti i nedostaci
- Najveća teškoća – distribucija pažnje (na vožnju i saopštavanje, tj. razgovor)
- Odnos sa učesnicima mnogo neposredniji
- Neophodna fleksibilnost vodiča prema preferencijama i promenama u raspoloženju učesnika, na primer:
 - Redukcija programa
 - Pauza duža od predviđene
 - Skraćena šetnja pešice i sl.



Vodič u automobilu

Vodič u automobilu sedi pored vozača, čak i ako je pozadi samo jedan putnik. Ovo je, kod vođenja zvaničnih gostiju i delegacija, njegovo mesto i po protokolu.