



MODELI EDUKACIJE TURISTIČKIH VODIČA

TOUR GUIDE EDUCATION MODELS

Ivana Ćuruvija | Visoka poslovna škola strukovnih studija "Prof. dr Radomir Bojković" Kruševac | ivana.curuvija@indmanager.edu.rs

Miloš Ćuruvija | Visoka poslovna škola strukovnih studija "Prof. dr Radomir Bojković" Kruševac | milos.curuvija@indmanager.edu.rs

Sažetak

Turizam je izuzetno radno intenzivna privredna delatnost, što podrazumeva značajno angažovanje zaposlenih pri pružanju turističkih usluga. Osim toga, za savremeni, tržišni koncept poslovanja u turizmu izuzetno je značajno prilagođavanje turističkog proizvoda potrebama i željama turista, što se, između ostalog, može postići kvalitetnim i stručnim kadrovima. U uskoj vezi sa tim je i sve veća potreba za specifičnim zanimanjima u turizmu, u koja između ostalih spada i posao turističkih vodiča. Turistički vodiči predstavljaju važan faktor za kvalitet turističkog putovanja, pa samim tim i kvalitet kompletne turističke usluge određene destinacije. Iz tog razloga je veoma značajno da ljudi koji se bave ovim zanimanjem budu adekvatno obučeni za taj izuzetno kompleksan posao, što se može postići samo pravim načinom edukacije.

Cilj ovog rada je da ukaže na značajnost i potrebu za adekvatnim i savremenim obrazovanjem turističkih vodiča u Srbiji, koja je odredila turizam kao važnu privrednu granu za svoj razvoj. U isto vreme, upoređujući isti sa nekim modelima edukacije u zemljama Evrope, u kojima je turizam na mnogo višem razvojnom nivou, došlo se do zaključka o određenim njegovim nedostacima, pre svega o nepostojanju praktične obuke.

Abstract

Tourism is an intense economic industry, which means significant engagement of employees in the providing of touristic services. Besides, for contemporary, market-oriented touristic business concept, adjustment of touristic services to tourists' needs and wishes is very important and can be made with high-quality and skilled personnel. In relation to this fact, there is a

greater need for specific professions in tourism, including the occupation of professional tour guides. Tour guides represent an important factor of tourism and traveling quality, i.e. the quality of the touristic service. Therefore, it is of the greatest importance that people involved in this occupation be appropriately trained, which can only be made through proper education.

The aim of this work is to point out the importance and need for adequate and contemporary tour guide education in Serbia, where tourism was defined as an important economic industry and factor of its development. Likewise, comparing tour guide education in Serbia to the one in certain European countries, in which tourism has reached higher level, led to conclusion of its weaknesses and non-existence of practical training.

Cljučne reči: turistički vodič, kvalitet, edukacija

Keywords: tour guide, quality, education

1. Uvod

Turizam je privredna delatnost koja se javila još u antičko vreme, ali se smatra da je intenzivnije počela da se razvija od sredine prošlog veka. Ali i pored toga što se intenzivno razvija u tako kratkom periodu, tek šezdesetak godina, ekonomski značaj turizma u svetskoj privredi je veliki i skoro da je nepotrebno dokazivati njegov položaj na svetskoj sceni. Međutim, i pored takvog položaja u turizmu se javljaju problemi, od kojih je jedan od najznačajnijih problem radne snage. Razlog za to je taj što je turizam radno intenzivna delatnost, odnosno usluge u turizmu umnogome zavise od

ljudskog rada. Savremeno poslovanje u turizmu, u uslovima kontinuirane tranzicije, nalaže tržišni koncept poslovanja, a to znači prilagođavanje turističkog proizvoda potrebama i željama turista. To se može postići samo kvalitetnim i stručnim kadrovima i adekvatnom organizacijom poslovanja. Zbog toga kultura i obrazovanje ljudskih resursa iz oblasti turizma predstavlja imperativ za dalji razvoj ove privredne grane.

Predmet ovog rada su turistički vodiči i njihova edukacija na prostoru Evrope, a sve u cilju da se ukaže na ovo izuzetno značajno zanimanje u turizmu i potrebu za adekvatnim obrazovanjem ljudi u Srbiji, koji će se u budućnosti baviti ovim izuzetno kompleksnim zanimanjem.

2. Metod

U radu su analizom istraživana dosadašnja saznanja o turističkim vodičima, kao i modeli njihove edukacije u Srbiji i Evropi. Takođe, korišćen je metod komparacije da bi se uporedili pomenuti modeli edukacije i izveli određeni zaključci, a metodom kritičnosti su dati određeni predlozi kako bi se edukacija u Srbiji mogla poboljšati.

3. Turistički vodič kao specifično zanimanje u turizmu

Jedna od brojnih karakteristika turizma jeste ta da je to radno intenzivna delatnost uslužnog sektora, u kojoj je značajno angažovanje zaposlenih pri pružanju turističkih usluga. To predstavlja osnov da se ljudskom resursu posveti posebna pažnja pri proučavanju turizma kao fenomena novog doba. U turizmu postoje brojna specifična zanimanja koja su vezana isključivo za ovu privrednu delatnost, u koja, između ostalih, spada i posao turističkih vodiča. Ovo zanimanje se pojavilo i razvijalo uporedo sa razvitkom turističkih kretanja. Bez postojanja turističkih vodiča danas je nezamisliva realizacija turističkih putovanja kao proizvoda turističkih agencija i turoperatora, ali i individualnih putovanja koja su sve više zastupljena na tržištu.

Turistički vodiči su se prvi put pojavili početkom XIX veka u turističkim regijama

Alpa, gde su lokalni stanovnici počeli da se zapošljavaju u turističkim službama kao vodiči, nosači i goniči mazga i mula [1], dok je sam pojam turističkog vodiča uveo Tomas Kuk 1840-ih godina, koji je angažovao posebne ljude da vode njegove organizovane ture po Evropi. Razvoj turizma, naročito u periodu posle Drugog svetskog rata, kada je turizam doživeo izuzetnu ekspanziju, a koja se nastavila i do današnjih dana, bio je praćen razvojem svih delatnosti u okviru ove privredne grane, pa samim tim i delatnosti turističkih vodiča. Danas je posao turističkog vodiča postao san za mnoge mlade ljude, a prema istraživanjima magazina „Time“ [8], žene su posao turističkog vodiča stavile na drugo mesto na listi poslova iz snova, odmah posle vođenja svog biznisa.

Pojam turističkog vodiča ima mnoge definicije koje se razlikuju od autora do autora. Međutim, najsveobuhvatnija je ona koja je poslužila za postavljanje predloga za standardizaciju edukacije turističkih vodiča na nivou Evropske Unije, na osnovu koje je turistički vodič osoba koja vodi posetioce na izabranom jeziku i interpretira kulturno i prirodno nasleđstvo regije, za koju poseduje specifičnu kvalifikaciju izdatu ili prepoznatu od strane odgovarajućeg organa vlasti [2].

Turistički vodič ima brojne uloge u okviru realizacije turističkog putovanja, a to su pre svega:

- koordiniranje aktivnostima turističke grupe, odnosno kontrola i sprovođenje turističkih programa
- uloga predstavnika grupe
- pružanje informacija vezanih za lokalitete koji se obilaze.

Sve pomenute uloge su izuzetno kompleksne, te iz tog razloga ovaj posao kvalitetno mogu da obavljaju isključivo osobe koje su za to posebno osposobljene i obučene, a takvi kadrovi se dobijaju kvalitetnim obrazovanjem. Zbog toga se bi problemu edukacije budućih turističkih vodiča u Srbiji trebalo posvetiti više pažnje nego što je to do sada bio slučaj.

I pored svestranih napora da se situacija unapredi, u okviru Pravilnika za polaganje

stručnog ispita za turističke vodiče Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija, i dalje izostaje jasna odrednica i razdvajanje ispitnog procesa i praktične obuke [3]. Pravilnik je u proteklih nekoliko godina pretrpeo izvesne korekcije, ali u njemu i dalje nisu ni blizu, a kamoli u potpunosti usaglašeni elementi edukacije sa evropskim nivoima i standardima. Novina koja je uvedena je da svi kandidati prolaze psihofizičku procenu, što omogućava selekciju potencijalnih vodiča na osnovu njihovih sposobnosti za obavljanje ovog posla, predstavlja veoma dobar pomak u odnosu na prethodan način selekcije kandidata.

4. Modeli edukacije turističkih vodiča u Evropi

Turistički vodiči, kao deo ljudskih resursa angažovanih od strane turističke agencije, turoperatora, ali i individualnih turista, moraju da poseduju odgovarajuća znanja, sposobnosti i osobine koje su važne za kvalitetno obavljanje ovog posla. Iako i iskustvo igra veliku ulogu u kvalitetu rada turističkih vodiča, većina znanja i sposobnosti bi trebalo da se steknu tokom njihove edukacije. Sam tok obrazovanja za ovaj profil se razlikuje od zemlje do zemlje i od regiona do regiona.

Većina evropskih zemalja ima dobro organizovane kurseve za edukaciju turističkih vodiča. Međutim, neke zemlje Istočne Evrope, u koje spada i Srbija, su usled kompleksnih političkih promena zapostavile edukaciju budućih turističkih vodiča [8].

U narednom izlaganju biće dati primeri modela edukacija turističkih vodiča u Evropi, kako bi se upoređivanjem sa istim u Srbiji mogli izvesti određeni zaključci i dati konkretni predlozi za njegovo poboljšanje. Svi podaci dati su pregledno u tabeli broj 1.

U Grčkoj, zemlji u kojoj je turizam na veoma visokom nivou, škola ili fakultet za turističkog vodiča traje 2,5 godine. Za to vreme budućí vodiči pohađaju 1070 časova u učionici, 110 predavanja u muzejima i na lokalitetima, a imaju i 260 sati praktičnog rada. U okviru studiranja polaznici stiču

znanja iz istorije, arheologije, istorije umetnosti, literature, folkloru, geografije, geologije, zakona o turizmu, poslovanja turističkih agencija i hotela, psihologije turista i prve pomoći [8].

U Ujedinjenom Kraljevstvu Velike Britanije, svaka zemlja ima poseban način edukacije turističkih vodiča. Tako, u Engleskoj kurs traje godinu dana, a budućí vodiči pohađaju 200 sati predavanja, a svakog vikenda imaju i praktičnu nastavu. Za razliku od Engleske, u Škotskoj kurs traje dve godine, organizovan je u saradnji između univerziteta i udruženja turističkih vodiča, a obuhvata 128 sati osnovnih predavanja, 280 sati sticanja, odnosno vežbanja tehnika vođenja, kao i sedmodnevnu ekskurziju po Škotskoj i nekoliko vikend izleta. Pored svega navedenog, kurs za vodiče u Škotskoj je akreditovan od strane Svetskog udruženja turističkih vodiča (World Federation of Tourist Guide Associations WFTGA), a takođe je i usaglašen sa evropskim standardima edukacije vodiča.

Na Islandu kurs traje godinu dana i obuhvata 444 sati predavanja, kao i sticanje specifičnih, praktičnih tehnika vođenja (npr. posmatranja kitova, muzeja i crkava u Rejkjaviku, Botaničke bašte i sl.) [8].

Tabela 1. Prikaz nekih modela edukacije turističkih vodiča u Evropi

Država	Trajanje kursa	Teorijska nastava	Predavanja na lokalitetima	Praktičan rad
<i>Grčka</i>	2,5 godine	1070 sati	110 sati	260 sati
<i>Engleska</i>	1 godina	200 sati	nema	Svaki vikend
<i>Škotska</i>	2 godine	128 sati	nema	280 sati
<i>Island</i>	1 godina	444 sati	nema	ima
<i>Austrija</i>	1,5/2 godine	750/900 sati	nema	ima
<i>Turska</i>	7 meseci	240 sati	nema	nema
<i>Rumunija</i>	6 meseci	Neodređeno	nema	nema
<i>Srbija</i>	6 meseci	Neodređeno	nema	nema

(Izvor: Autori rada)

Austrija ima dva zvanična kursa. Jedan traje 2 godine sa 900 sati predavanja, a drugi traje 1,5 godinu sa 750 sati predavanja. Oba kursa pored predavanja u učionici imaju i sticanje praktičnih znanja na terenu [8]. Kao i u Škotskoj, kursevi u Austriji su usaglašeni sa evropskim standardima edukacije vodiča, o čemu će više biti reči u narednom poglavlju.

Za razliku od prethodno navedenih primera, u Turskoj kurs traje 7 meseci i obuhvata 240 sati teorijskih predavanja, ali bez sticanja praktičnih znanja. Međutim, po zakonu u ovoj zemlji, svaki vodič mora da obnavlja svoju licencu svake godine, što podrazumeva da prisustvuje na minimum tri seminara godišnje. Na tim seminarima vodiči se upoznaju sa različitim temama, od istorije do umetnosti efektivnog govora i govora tela [8].

U Rumuniji je slična situacija kao u Turskoj, odnosno, kurs za turističke vodiče traje 6 meseci i na njemu se stiču znanja iz raznih oblasti, ali ne postoji nikakva mogućnost sticanja praktičnih znanja tehnika vođenja [8].

Trenutno stanje edukacije vodiča u Srbiji je isto kao i pre 30 i više godina, odnosno način edukacije turističkih vodiča skoro da se i nije menjao tokom svih tih godina. Uvodile su se određene izmene u načinu apliciranja, uvođenju psihološke procene kandidata, kao i određene izmene u predmetima koji su obavezni deo ispita, ali suštinskih izmena nije bilo. Konceptija je ostala ista, samo su se izmenili pojedini predmeti koje budući turistički vodič treba da savlada. Prema sadašnjem pravilniku o programu i načinu polaganja stručnog ispita za turističkog vodiča iz 2015. godine, procedura sticanja licence traje oko 6 meseci u toku kojih kandidat samostalno sprema ispite vezane za teorijska znanja iz oblasti turizma, turističkih resursa, agencijskog i hotelijerskog poslovanja, turističke politike i propisa u turizmu, vodičke službe u turizmu i nacionalne istorije. Predmet pod nazivom istorija umetnosti, koji je ranije bio jedan od najtežih ispita, pripojen je drugim predmetima (resursi i istorija), te je samim tim skraćen i nepotpun, a bez znanja iz ove oblasti je skoro nezamislivo interpretirati

manastirsku turu, koja predstavlja praktičan deo ispita.

Ukoliko se uporedi način edukacije u Srbiji sa navedenim evropskim zemljama, u kojima je turizam na mnogo višem nivou, može se primetiti da u našem modelu nedostaje sticanje praktičnih znanja i veština, odnosno tehnika vođenja potrebnih za taj izuzetno kompleksan posao. Budući turistički vodič se u Srbiji prvi put sreće sa mikrofonom na praktičnom delu ispita, bez ikakvih prethodnih treninga!

5. Standardizacija edukacije turističkih vodiča

Kvalitet usluga u turizmu zavisi od ljudskog faktora, odnosno od osobe koja pruža određenu uslugu. Iako se ljudi ne mogu standardizovati, njihova edukacija i sposobnosti za taj posao mogu. Kada bi se to primenilo na posao turističkog vodiča, moglo bi da se konstatuje da se njegov osmeh ne može standardizovati tako da bude iskren, a ne tzv. „profesionalni“, ali da se njegove jezičke sposobnosti (način govora i izražavanja, poznavanje stranih jezika), tehnike vođenja, kao i obrazovanje, opšte i uskostručno, mogu.

Pre nekoliko godina je u Evropskoj Uniji, preko Evropskog komiteta za standardizaciju, usvojena standardizacija edukacije turističkih vodiča (CEN standard 15565), u čijoj izradi su ravnopravno učestvovala brojna udruženja turističkih vodiča Evrope. Mora se napomenuti da je u procesu donošenja Evropskih standarda za obuku turističkih vodiča značajan uticaj imalo i Svetsko udruženje turističkih vodiča (WFTGA), koje ima i koristi svoju standardizovanu metodologiju za obuku turističkih vodiča, koja se suštinski odnosi na pretežno praktične tehnike i veštine vođenja, a ne na teorijsku građu koju kandidati moraju da savladaju. Gore pomenuta standardizacija daje smernice vezane za obrazovanje turističkih vodiča na nivou Evrope. Šta to praktično znači? CEN standard daje smernice o broju sati teorijske i praktične nastave, predmetima koji bi trebalo da budu obuhvaćeni obukom, koje

institucije mogu da drže obuku, kao i ko može da drži praktičnu obuku.

Prema EU standardima, obuka za turističke vodiče treba da traje minimum 600 sati, uključujući predavanja, učenje na daljinu, praktičnu obuku, samostalno učenje i praksu, a treba da obuhvati 3 posebne celine i to: opšte predmete, predmete vezane za regiju/državu (area specific) i praktičnu obuku. Opšti predmeti su zastupljeni sa minimumom od 180 sati kroz teorijske predmete (istorija, pravo, religija i filozofija, istorija umetnosti, književnost i umetnost, geografija, etika), tehnike i veštine vođenja (veštine prezentovanja, komunikacije, upravljanje grupom, vođenje ljudi sa posebnim potrebama) i poslovanje (preduzetništvo vezano za posao turističkog vodiča). Regionalno znanje (area specific) je obuhvaćeno teorijskim predmetima i uslovima rada, a zastupljeno je sa takođe 180 časova, dok je praktična obuka zastupljena sa 240 sati obuke i obuhvata rad na otvorenom, u vozilu u pokretu, kao i na raznim lokalitetima (muzejima, galerijama, arheološkim i istorijskim lokalitetima, zaštićenim prostorima i sl.) [8].

Pored svega navedenog, EU standardima su definisani i uslovi koje institucija treba da ispuni da bi mogla da organizuje teorijsku i praktičnu obuku i to:

- da koristi savremenu metodologiju, didaktiku i tehniku neophodnu za obuku turističkih vodiča
- da angažovani treneri zadovoljavaju potrebe obuke koju vrše po kvalifikaciji i iskustvu, i da su im znanja i veštine u skladu sa savremenim zahtevima
- da teorijsku nastavu drže stručnjaci iz odgovarajućih oblasti
- da treneri koji vode demonstracione ture budu iskusni licencirani turistički vodiči
- da treneri koji vode ostale praktične obuke budu adekvatno iskusni i obučeni turistički vodiči za praktičnu obuku, odnosno da poseduju sertifikat o završenom kursu za trenere turističkih vodiča po savremenim svetskim i evropskim standardima
- da se obuka odvija u adekvatnom radnom prostoru koji omogućava

polaznicima da, ako je neophodno, koriste površine za pisanje, odgovarajući materijal, kompjutere, vizuelnu i audio tehniku. [8].

Iz svega navedenog može se приметiti da EU standardi postavljaju veoma visoke zahteve pred institucije koje žele da vrše obuku vodiča, ali isto tako i pred buduće turističke vodiče koji moraju da prođu kroz ozbiljne teorijske, ali i praktične pripreme, pre nego što steknu kvalifikaciju koja će im dozvoliti da se bave ovim poslom. Sve to nam govori koliko pažnju zemlje Evropske Unije posvećuju ovoj profesiji.

Standardizacija obuke može biti prihvaćena i primenjena od strane svih zemalja članica, ali i država koje to još nisu. Treba napomenuti da i pored svih detaljnih instrukcija, ona ostavlja dovoljno slobode državama, regionima i gradovima da odlučuju o nivou, širini i glavnim oblastima njihovih edukacionih programa, ali uz minimum standarda koji su preduslov za kvalitetnu uslugu turističkih vodiča, sa akcentom na sticanju praktičnih znanja i tehnika vođenja. Standardizacijom Evropska Unija želi da olakša slobodu kretanja unutar zemalja članica, ali i da naglasi značajnost specijalizovanih vodiča pojedinih regija za visok kvalitet usluga u turizmu (Newlands, 2005:40).

Dobri primeri zemalja koje su već uvele i primenjuju standarde u edukaciji svojih vodiča su već pomenute Škotska i Austrija, ali i Kipar i Nemačka.

Ipak, ovde treba izneti i jedan veoma veliki problem koji se javio u EU vezan za profesiju vodiča. Naime, usvajanjem drugih direktiva kojima se omogućava mobilnost radne snage na prostoru EU, praktično je dozvoljeno da se ljudi slobodno kreću i rade i van granica svojih EU država. To praktično znači da ako ste zubar u Nemačkoj, možete slobodno da obavljate taj posao i u bilo kojoj drugoj zemlji EU. Ovo se naravno odnosi i na turističke vodiče, iako je posao vodiča izuzetno lokalnog karaktera, što se može videti iz same definicije profesije, ali i iz primera standarda obuke, gde se velika pažnja posvećuje „area specific“ znanju. Iz tog razloga Evropsko udruženje turističkih vodiča (FEG) intenzivno radi na izmenama

ove direktive, u smislu isključivanja vodiča iz njene primene. Da li će to biti i prihvaćeno, ostaje da vreme pokaže.

6. Alternativne metode za obuku turističkih vodiča

U okviru svog rada, Aarslanturk i Altunoz [5] su izneli jedno istraživanje koje se odnosilo na edukaciju turističkih vodiča kroz edukativna putovanja. U okviru itinerera su obuhvaćeni svi segmenti koje jedan vodič mora da obradi, a za fokus grupu je uzeta grupa studenata koja nakon završenih studija dobija zvanje turističkog vodiča u Turskoj. Prvi element koji su analizirali u radu utvrdio je da nisu ispunjena očekivanja učenika. S obzirom na cilj praktičnog putovanja, odbori na nivou fakulteta treba da traže alternative kako bi nadoknadili nedostajuće elemente itinerera i putovanja, koje su u osnovi ideja vodilja, kao što je poznavanje stranog jezika, razvoj i implementacija stručnog znanja, kao i pronalaženje i otkrivanje finih detalja koji se najčešće ne uče u školama. Stoga, uzimajući sve nalaze u obzir, može se konstatovati da su ovakve praktične ture korisne, ali se takođe konstatuje dosta manjkavosti koje samo kvalitetne edukacije mogu da otklone. Nije iznenađujuće da uključivanje sektora turizma sa institucijama koje nude programe obrazovanja i obuke nije nešto što se nije srelo u drugim destinacijama, postavlja se samo pitanje upotrebnosti i nameće razmišljanje o dubljoj analizi sistema edukacija turističkih vodiča. Posebno, sa stanovišta zemalja u razvoju, dobici od turističkog sektora su za posebnu pažnju, kako u akademskom, tako i u tržišnom segmentu. Ispostavilo se da postoji zajedničko priznanje da je veći prihod od turizma moguć samo kroz kvalifikovano osoblje, pa samim tim i u sektoru turističkih vodiča. Turizam je kombinacija složenog niza aktivnosti koje sadrže različite oblasti, od kojih je jedna turističko vođenje. Potrebno je napomenuti da, prema saznanjima gore navedenih autora, literatura u ovoj oblasti je i dalje neadekvatna, posebno u Turskoj. Očekuje se da je od samog hvalisanja o prirodnim lepotama i turističkom potencijalu potrebno

uložiti mnogo više energije od prostog pričanja i pažnju usmeriti ka kvalitetnim turističkim vodičima [5].

U okviru definisanja načina i forme edukacije, posebno se ističe Lovrentjev rad [6]. U radu je obrađena tema edukacije turističkih vodiča na teritoriji Hrvatske. Kako je Hrvatska jedna od zemalja koja je bila u sastavu Jugoslavije i teritorijalno pripada Balkanu, a tek pripojena Evropskoj uniji, celokupan proces edukacije turističkih vodiča je pretrpeo dosta modeliranja. U okviru ovog rada detaljno je definisan aktuelni sistem edukacije, koji i pored Evropskog članstva i drugih zakona, ipak ostavlja prostor za nadogradnju.

U okviru svoga zaključka, Lovrentjev navodi da ovaj rad analizira obrazovni sistem turističkih vodiča u Hrvatskoj. Turistička industrija je veoma korisna za Hrvatsku i to je najvažnija industrija hrvatske privrede. Procena je da od ukupnog prihoda zemlje turizam obuhvata oko 30%. Obrazovanje, zapošljavanje i funkcija turističkih vodiča je regulisana zakonom i podzakonskim aktima jedne zemlje. U Hrvatskoj, kako bi neko postao licencirani turistički vodič, mora da ima završenu srednju školu u bilo kojoj oblasti, bilo da je hrvatski ili građanin EU, bilo da je u stanju da komunicira na hrvatskom jeziku u dovoljnoj meri, i da govori jedan strani jezik. Iz ovoga se vidi da su elementi za pristup identični kao u Srbiji. Ako su svi zahtevi ispunjeni, potencijalni turistički vodič treba da završi i kurs. Kursevi se održavaju od strane institucija visokog obrazovanja širom zemlje. Nastavni plan i program za kurs je određen zakonom. Kurikulum kursa pokriva deset predmeta sa nizom od 5 do 24 predavanja i predmeta sa specifičnostima određene županije. U ovom segmentu je i najveća razlika u kriterijumima između Srbije i Hrvatske, jer se u Hrvatskoj polaže kurs i stiče licenca za županije, dok je kod Srbije licenca nacionalna, a moguće je definisati na opštinskom nivou lokalne turističke vodiče. Informacije preuzete u vezi dodatne promene načinjene u nastavnom planu i programu pokazuju da dodatnih promena nije bilo na nivou nijedne od organizacija. Pored toga, turistički vodiči Zagrebačke županije izražavaju nezadovoljstvo

teorijskim i praktičnim delom, posebno delom koji se odnosi na komunikaciju sa turistima. Štaviše, oni razvijaju svoje znanje i veštine kroz literaturu i komunikacije sa iskusnijim kolegama. Može se zaključiti da je obrazovanje turističkih vodiča u Hrvatskoj na nezadovoljavajućem nivou, dok je ukupan kvalitet turističkih vodiča neophodno detaljnije analizirati.

Bartoluči i Budimski [6] ukazuju na to da, ako želimo da obezbedimo visok kvalitet turističke usluge, najvažniji resurs su ljudi koji će biti u direktnom kontaktu sa turistima. Ministarstvo turizma i drugih turističkih organizacija ne prepoznaju značaj kvaliteta ljudskih resursa, što je razlog velikog broja nedovoljno obrazovanih i obučeni radnika u turističkoj industriji. Zemlje turistički orijentisane bi trebalo da ulože više sredstava u pripremu i obrazovanje budućih zaposlenih, sa stalnim ciljem čuvanja ili poboljšanja trenutne pozicije među svojim konkurentima.

Iz navedenog se stvara slika da manjkavost edukacije turističkih vodiča ili manjkavost kvalitetne edukacije turističkih vodiča najviše trpe, naravno, one destinacije i zemlje koje imaju veliki turistički promet. Kod tih destinacija odsustvo kvalitetnih edukovanih turističkih vodiča stvara pre svega kod dosta loš imidž, a neke dublje analize bi mogle da naznače i uticaj istog na turistički promet, sivu zonu poslovanja, loš kvalitet turističke usluge i naravno veoma veliki broj nezadovoljnih gostiju, gde se jasna situacija često vidi prekasno.

7. Zaključak

U prethodnom izlaganju problem istraživanja je bio pojam turističkih vodiča i modeli njihove edukacije na prostoru Evrope, a sa ciljem da se dođe do određenih zaključaka koji bi mogli da dovedu do poboljšanja kvaliteta turističkih vodiča, a samim tim i kvaliteta ukupne turističke usluge u Srbiji. Iz navedenih činjenica mogu se izvesti sledeći zaključci:

- Posao turističkog vodiča kvalitetno mogu da obavljaju isključivo osobe koje su za to posebno osposobljene i obučene, a takvi kadrovi se dobijaju kvalitetnim obrazovanjem.
- Obrazovanje turističkih vodiča se razlikuje od zemlje do zemlje, a većina evropskih zemalja ima dobro organizovane kurseve za edukaciju turističkih vodiča, u kojima je akcenat na sticanju teorijskih, ali i praktičnih znanja i tehnika vođenja.
- Kada se model edukacije turističkih vodiča u Srbiji uporedi sa istim u evropskim zemljama, gde je turizam visoko razvijen, može se primetiti da njemu nedostaje sticanje praktičnih znanja i veština, odnosno tehnika vođenja.
- Bilo bi izuzetno značajno kada bi se u edukaciji kadrova koji će se u budućnosti baviti ovim zanimanjem izvršile reforme, ugledajući se na zemlje u kojima je turizam na mnogo višem razvojnom nivou
- Pored toga, Srbija bi kao zemlja koja teži ulasku u Evropsku Uniju, trebalo da prihvati standarde edukacije turističkih vodiča, ugledajući se na zemlje EU koje su to već uradile.

Bibliografija

1. Štetić S. (2003) Vodička služba u turizmu (naučite da vodite), Cicero, Beograd;
2. Newlands R. (2005): Tourism services / Tourist guiding services - European standards, Guidelines Internation@l, Issue 9, 40-41;
3. Pravilnik o stručnom ispitu za turističkog vodiča i turističkog pratioca, Službeni glasnik RS, broj 102/2015;
4. Čuruvija I. (2006) Turistički vodiči kao faktor unapređenja kvaliteta usluga u turizmu, magistarski rad, Fakultet za Sport i turizam, Novi Sad;
5. Aarslanturk Y., Altunoz O. (2012): Practice-trips: efficiency and quality perceptions of prospective tour guides, Procedia – Social and Behavioral Science, Issue 62, 832-836;
6. Lovrentjev S. (2015): Education of Tourist Guides: Case of Croatia, 2nd GLOBAL CONFERENCE on BUSINESS, ECONOMICS, MANAGEMENT and TOURISM, 30-31 October 2014, Prague,

Czech Republic, Procedia Economic and Finance, Issue 23, 555-562;

7. Bartoluci, M., Budimski, V. (2010): Obrazovni sustav stručnih kadrova za potrebe turizma u Hrvatskoj. Hrvatski znanstveno stručni skup o menadžmentu u turizmu i sportu, zbornik radova. 1(1), 7-19.
8. www.jobmonkey.com
9. www.wftga.com
10. Evropski CEN standard 15565

Istorija rada:

Rad primljen: 09.06.2017.

Prva revizija: 15.06.2017.

Prihvaćen: 16.06.2017.