



АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА ЗАПАДНА СРБИЈА

Седиште Ужице, Трг Светог Саве 34

О Д С Е К У Ж И Ц Е

План рада за зимски семестар школске 2022-23.

Назив предмета	Туристичко вођење				
Студијски програм/и (модул)	ОСС Туризам				
Година студија	трећа	Семестар	шести	ЕСПБ	5
Статус предмета	обавезан		Услов	нема	

Подаци о наставницима и сарадницима на предмету	
Име и презиме, академско звање, термин консултација, електронска адреса	др Слободанка Станков Професор струковних студија slobodanka.stankov@vpts.edu.rs markovicsslobodanka@gmail.com (термини консултација зависиће од распореда наставе за летњи семестар)
Име и презиме, академско звање, термин консултација, електронска адреса	

Циљеви предмета
Стицање стручних знања и развој компетенција за мултидисциплинарни приступ туристичком вођењу, важној и неизоставној делатности у ери глобалног развоја туризма. Усвајање стручних знања која се односе на улогу, врсте, функционисање и ефекте туристичког вођења, у циљу развијања способности критичког вредновања и разумевања улоге и значаја лиценцираних туристичких водича (специјализованих кадрова у туризму) у обављању сложених процедура рада и послова у процесу туристичког вођења.

Садржај и структура предмета
Теоријска настава Појам и дефиниција туристичког вођења. Историјски развој туристичког вођења. Водичка служба у туризму. Вођена тура у савременом туризму. Врсте туристичког вођења. Методика туристичког вођења. Комуникација у туристичком вођењу. Туристичко вођење као занимање. Методологија рада туристичких водича. Место, улога и специфичности рада туристичких водича у пословању туристичких агенција. Улога туристичких водича у извођењу туристичког аранжмана. Специфичности рада туристичких водича у појединим амбијентима. Водичка документација. Непредвиђене и кризне ситуације у раду туристичких водича. Понашање потрошача у туризму. Познавање прописа и закона у туристичком вођењу. Појам услуга и услуге у туризму. Квалитет услуге туристичког водича. Мониторинг туристичког вођења. Сатисфакција потрошача.
Практична настава Аудиторне вежбе - практични примери и аспекти успешног вођења у туризму. Симулација туристичког вођења - извођење дела вежби на терену, како би се студенти упознали са врстама туристичког вођења. Израда семинарски радова на задату тему. Студија случаја по унапред

утврђеном плану и програму путовања. Практична, илустративна и усмена одбрана семинарских радова.

План и распоред извођења наставе	
Наставна недеља	НАЗИВ НАСТАВНЕ ЈЕДИНИЦЕ
Предавања	
1	Туризам и туристичко вођење. Појам и дефинисање туристичког вођења. Место туристичког вођења у систему туризма. Историјски развој туристичког вођења.
2	Водичка служба у туризму. Значај информативно-водичке службе у туризму. Место и улога водича у раду информативно-водичке службе.
3	Појам и врста туристичких водича. Дефинисање појма туристички водич и туристички пратилац у ЕУ. Употреба термина туристички водич у пракси.
4	Туристичко вођење као занимање. Основне карактеристике. Стратегије прибављања посла. Емоционални рад.
5	Комуникација у туристичком вођењу. Вербална и невербална комуникација. Коментар у туристичком вођењу. Вештина слушања. Повратне информације. Коминирање са групом и индивидуалцима.
6	Вођена тура у савременом туризму. Појам и дефинисање вођене туре. Предности и недостаци вођене туре.
7	Врсте туристичког вођења. Типологија вођених тура.
8	Методика туристичког вођења и методологија рада туристичког водича. Место туристичких водича у програмима туристичких агенција. Компоненте радног задатка туристичких водича (навигација, презентација, логистика).
9	Место, улога и специфичности рада туристичких водича у пословању туристичких агенција. Улога туристичких водича у извођењу туристичких аранжмана (емитивни и рецептивни туристички аранжмани на аутобуском, авио, возном, бродском и комбинованом превозу). Смештај у хотел, напуштање хотела, оброци у хотелу или другом ресторану).
10	Специфичности рада туристичких водича у појединим амбијентима. Методика рада на отвореном (специфичности вођења на пешачкој тури). Методика рада у затвореним просторима. Методика рада на терминалима. Методика рада у превозним средствима (специфичности вођења на аутобуској тури, специфичности вођења када је водич истовремено и возач).
11	Водичка документација. Припрема водича и пратилаца за извођење туристичких аранжмана (документација за смештај путника у дестинацији, документација за царинске процедуре, уговори са партнерима ТА). Припрема представника за реализацију боравишних аранжмана (унифицирани обрасци у раду представника на туристичким дестинацијама).
12	Непредвиђене и кризне ситуације у раду туристичких водича. Ризици у туризму. Процедуре у решавању кризних ситуација (аутобус у квару, саобраћајна несрећа, неисправан микрофон, смрт госта, болестан гост, изгубљена документација гостију, изгубљене, загубљене или украдене ствари из хотела или возила, лутање и несналажење госта у дестинацији, пребукираност смештајног капацитета и сл.). Безбедност госта у туристичким дестинацијама (тероризам, организовани криминал, климатске непогоде, епидемије и сл.).
13	Познавање прописа и закона у туристичком вођењу. Понашање потрошача. Познавање прописа и закона у туристичком вођењу (закон о заштити државне границе,

	закон о путним исправама, закон о странцима, царински и девизни прописи, здравствена заштита и осигурање путника, прописи у превозу путника и пртљага (друмски, ваздушни и водни), прописи изнамљивања возила и др.). Понашање потрошача у кризним ситуацијама.
14	Појам и квалитет услуге у турзму. Квалитет услуге туристичког водича (личне особине туристичког водича, утицај туристичког водича на квалитет „туристичког производа”, туристичко вођење у дестинацијском ланцу вредности).
15	Мониторинг стандарда туристичког вођења. Сатисфакција потрошача. Етички кодекси. Струковна удружења. Награде. Едукација и обука. Сертификација. Лицензирање.
Вежбе	
1	Основни концепт и о значај туристичког вођења у свременим турстичким кретањима.
2	Значај водичке службе у туристичким дестинацијама (примери добре праксе).
3	Појам и врста туристичких водича (разлике у лицензирању и пословању).
4	Туристичко вођење као занимање (примери добре праксе из ЕУ, света и РС).
5	Значај комуникације у туристичком вођењу (водич као вођа групе).
6	Предности и недостаци вођене туре (примери из праксе).
7	Врсте вођених тура (организовање вођене пешачке туре у граду Ужицу).
8	Место и улога туристичких водича у програмима туристичких агенција.
9	Улога туристичких водича у извођењу туристичких аранжмана (разлике у обављању послова туристичких водича и туристичких пратилаца – примери из праксе).
10	Специфичности рада туристичких водича упојединим амбијентима (примери из праксе).
11	Припрема водича за извођење туристичког аранжмана (процедуре).
12	Кризне и непредвиђене ситуације током туристичког вођења (примери из праксе).
13	Законске регулативе и прописи у извођењу туристичких аранжмана (примери из праксе).
14	Квалитет услуге туристичког водича у ланцу вредности (примери из праксе).
15	Сатисфакција потрошача као резултат успешно реализованог вођења.

Начин оцењивања – структура и број поена на предиспитним обавезама и испиту			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	10	писмени испит	20
практична настава	10	усмени испит	30
колоквијум-и	20	
семинар-и	10		

Литература
1. Штегић, С. (2016). <i>Водичка служба у туризму</i> . Београд: Л1.
2. Работић, Б. (2015). <i>Туристичко вођење – теорија и пракса</i> . Београд: Висока туристичка школа струковних студија.
3. Работић, Б. (2015). <i>Посредовање у туризму</i> . Београд: Висока туристичка школа струковних студија.