

## **SPLOŠNE INFORMACIJE O IZPITIH ZA TURISTIČNE VODNIKE IN TURISTIČNE SPREMLJEVALCE**

### **Uvod**

Dejavnost turističnega vodnika je v Sloveniji regulirana z določili Zakona o spodbujanju razvoja turizma (Uradni list RS št. 2/2004). Zakon razlikuje in opredeljuje turističnega vodnika, turističnega spremljevalca in turističnega vodnika na ravni določenega turističnega območja (lokalni turistični vodnik). Turistični vodniki in turistični spremljevalci delajo v skladu s predpisi šele potem, ko opravijo izpit na Turistično gostinski zbornici pri Gospodarski zbornici Slovenije in imajo urejeno letno registracijo. Kot dokazilo o izpolnjevanju teh zakonskih pogojev jim Turistično gostinska zbornica izda ustrezno izkaznico. Turistični vodniki lahko vodijo skupine turistov na območju cele države Republike Slovenije (ne glede na morebitne ureditve lokalnega turističnega vodenja v posameznem turističnem območju, saj jih lokalne skupnosti – občine pri tem ne smejo omejevati) in na območju vseh držav članic EU pod določenimi pogoji (devet od sedemindvajset držav zahteva za turistične vodnike iz drugih držav članic predhodno prijavo ali notifikacijo).

### **Zakonodaja**

V skladu s 3. odstavkom 39. člena Zakona o spodbujanju razvoja turizma (Uradni list RS št. 2/04) vsi turistični vodniki in turistični spremljevalci morajo imeti ustrezno izkaznico Gospodarske zbornice Slovenije, ki se jo pridobi z opravljenim državnim izpitom na Turistično gostinski zbornici pri Gospodarski zbornici Slovenije.

### **Izpitni roki**

Izpitne roke za opravljanje državnih izpitov za turistične vodnike in turistične spremljevalce na Turistično gostinski zbornici Slovenije organiziramo praviloma vsak mesec razen januarja, julija in avgusta. Razpisi (tako zadnji datumi za prijavo na posamezni izpitni rok kot tudi datumi same izvedbe izpitov) so objavljeni na naši spletni strani: [www.gzs.si/turizem](http://www.gzs.si/turizem)

### **Pogoja za pristop k izpitu**

Pogoja za pristop k izpitu sta končana najmanj srednja strokovna izobrazba (štiriletni program oziroma V. stopnja) in znanje vsaj enega tujega jezika na nivoju srednje šole. Izpit je izključno v slovenskem jeziku.

### **Tujci**

Tisti tujci, ki so državljani držav članic EU in so v svojih državah že turistični vodniki, lahko občasno vodijo na ozemlju Republike Slovenije brez slovenske licence, zlasti če so začeli potovanja s skupinami turistov izven območja Slovenije (po prestopu na ozemlje Slovenije lahko nemoteno nadaljujejo svoje vodenje). Če pa bi tujci želeli trajno opravljati dejavnost turističnega vodenja v Sloveniji, zanje veljajo enaki pogoji kot za slovenske državljane (opraviti morajo izpit za turističnega vodnika na Turistično gostinski zbornici v slovenskem jeziku).

### **Razlike med turističnim vodnikom in turističnim spremljevalcem**

Razlike med turističnim vodnikom in turističnim spremljevalcem definira zakonodaja,

obstajajo pa tudi razlike na izpitu in v praksi. Zakon o spodbujanju razvoja turizma v prvem odstavku 39. člena definira dejavnost turističnega vodnika kot strokovno vodenje obiskovalcev po vnaprej določenem programu, medtem ko je v drugem odstavku istega člena opredeljena dejavnost turističnega spremljevalca kot opravljanje organizacijskih in tehničnih storitev za udeležence turističnih aranžmajev od začetka potovanja do cilja in vrnitve. Državni izpit za turističnega spremljevalca je lažji: krajša je seminarska naloga za en dan in za eno poglavje (ni treba pisati kratko predstavitev znamenitosti in zanimivosti na poti oziroma utemeljevati, zakaj so vredne ogleda); manj je izpitnih vprašanj na teoretičnem delu izpita in tudi manj zahteven je praktičen del izpita. V praksi pa turistične agencije angažirajo pravzaprav tiste licencirane osebe, katere poznajo in jim zaupajo (oziroma katere so zanje že uspešno vodili brez pritožb turistov temveč s pohvalami) ali tiste, ki jim priporočajo kolege iz drugih turističnih agencij, čeprav naj bi odločitev o izbiri turističnega vodnika ali turističnega spremljevalca temeljila na zahtevnosti programa potovanja. V skladu z zakonodajo v programu potovanja mora biti točno napisano, kaj je vračunano v ceno turističnega aranžmaja in če je tam zapisano, da je v ceno vračunana organizacija in *izvedba* potovanja – zadostuje turistični spremljevalec, če pa je tam zapisano, da je v ceno aranžmaja vračunana organizacija in strokovno *vodenje* – pa bi skupino moral voditi turistični vodnik.

### **Razlike med turističnim vodnikom in lokalnim turističnim vodnikom**

Medtem ko lokalni turistični vodniki oziroma turistični vodniki določenih turističnih območij lahko vodijo le na svojem označenem območju (ponavadi je to območje ene občine ali več občin skupaj, če so se le-te tako med seboj dogovorile), turistični vodniki z opravljenim izpitom na Turistično gostinski zbornici lahko vodijo brez omejitev na posamezna območja, saj je državni izpit za turističnega vodnika širše veljave od izpita lokalne skupnosti za lokalnega vodnika. Poleg tega 4. odstavek 41. člena Zakona o spodbujanju razvoja turizma ne dopušča omejevanje vodenja turističnih vodnikov z opravljenim državnim izpitom. Odločitve o dodatnem najemanju lokalnih turističnih vodnikov so na strani organizatorjev potovanj (turističnih agencij). Gre za njihovo pravico do izbire, ali bo turistični vodnik, ki je ves čas na poti s skupino turistov, vodil tudi v vsakem posameznem kraju, ali pa bodo angažirali (in dodatno plačali) lokalne turistične vodnike zaradi boljše kakovosti izvedbe programa potovanja, saj lokalni turistični vodnik najbolj pozna značilnosti in dušo tega kraja.

### **Olajšave na izpiti**

Kandidati, ki imajo končane višje ali visoke šole, zaključene univerzitetne programe šolanja ali podiplomske študije, nimajo nobenih olajšav na izpiti. Enako velja tudi za kandidate, ki so končali srednje, višje ali visoke šole za turizem ali šole turistične usmeritve. Edina možna olajšava je samo za turistične spremljevalce, ki lahko dokažejo, da imajo najmanj dveletne delovne izkušnje s področja dejavnosti organizatorja potovanj v turistični agenciji. V tem primeru, lahko turistični spremljevalec pridobi zbornično izkaznico tudi brez opravljenega izpita na Turistično gostinski zbornici Slovenije.

### **Potek izpita**

Izpit je sestavljen iz naslednjih delov: strokovno teoretičnega in praktičnega dela. Za strokovni del izpita kandidati napišejo seminarsko nalogo v skladu z *Navodili izpitnega odbora za izdelavo seminarske naloge*. Na teoretičnem delu izpita kandidati zagovarjajo svoje seminarske naloge in ustno odgovarjajo na šest teoretičnih vprašanj iz različnih tematskih sklopov (ti so: turistična geografija s kartografijo, zgodovina, etnologija, psihološki vidiki skupinskih vodenj, umetnostna zgodovina z arheologijo ter osnove poslovanja v turizmu in organizacija in izvedba turističnih potovanj). V kolikor se na zagovoru naloge izkaže, da

kandidat mora dopolniti svojo seminarsko nalogo, ki je bila pomanjkljiva, je postavljen časovni okvir za to dopolnitev 8 dni. (V nasprotnem primeru naloga ni sprejeta – saj je dejansko bila sprejeta pod pogojem ustrezne dopolnitve in lahko izpitni odbor zahteva ponovni zagovor seminarske naloge.) Na praktičnem delu izpita se kandidati odpravijo na enodnevni izlet po Sloveniji in konkretno vodijo v avtobusu pred mikrofonom z razlago vseh znamenitosti in zanimivosti na enem delu poti. Program izleta dobijo kandidati vsaj en teden pred odhodom, da bi se nanj lahko prijavi in pripravili (pod pogojem, da jim ponujeni termin ustreza, drugače počakajo na naslednji termin oziroma na naslednjo skupino kandidatov). Po opravljenem teoretičnem delu izpita je treba v enem letu opraviti tudi praktični del izpita, drugače opravljena teorija kandidatu zapade, ker gre za en sam izpit iz dveh delov in ne za več različnih izpitov, ki jih kandidat lahko opravlja neskončno dolgo.

### **Seminarske naloge**

Seminarska naloga predstavlja opis izvedbe najmanj štiridnevnega programa vodenja (za turistične vodnike) oziroma najmanj tridnevnega programa spremljanja (za turistične spremljevalce). Seminarsko nalogo je treba napisati doma že pred prijavo na izpit na osnovi omenjenih *Navodil za izdelavo seminarske naloge* in programa potovanja, ki ga kandidat sam izbere in ga priloži zraven k seminarski nalogi, da bi bilo razvidno, ali se je držal zastavljenega programa (kako je realiziral razpisani program, kaj je bilo vključeno v ceno, itn....) Izbrano potovanje je lahko tudi daljše, načrtovano po Sloveniji ali po tujini. Obseg seminarske naloge (minimalno ali maksimalno število strani) ni določen in tudi ni bistvenega pomena, ker je to odvisno predvsem od zahtevnosti vsakega programa potovanja posebej. Izpitna komisija res vztraja le na tem, da se dosledno upoštevajo navodila za izdelavo seminarske naloge (po točkah oziroma po poglavjih). Vsak kandidat mora sam napisati svojo nalogo v celoti, ker prepisovanje seminarskih nalog od drugih kandidatov zavračamo, predvidena pa je tudi sankcija (v obliki določene časovne prepovedi pristopa k izpitu) v primeru prepisane naloge.

### **Prijave na izpit**

Datumi razpisa posameznih izpitnih rokov in sprejemanja izpitnih prijavnic se določajo za vsak mesec posebej. Razpise objavljamo na naših spletnih straneh. Skupaj z izpolnjeno in podpisano izpitno prijavnico mora biti oddana še seminarska naloga in priložena dokazila o izpolnjevanju pogojev za pristop k izpitu (spričevalo o končani vsaj štiriletni srednji šoli, iz katerega je razvidno tudi znanje enega tujega jezika, dokazilo o plačilu izpita itn.). Kandidati se na izpit prijavljajo najmanj 15 dni pred teoretičnim delom izpita in zagovorom seminarske naloge. O točnem datumu, času in kraju izpita so vsi kandidati potem pisno obveščeni. Minimalno število kandidatov za realizacijo določenega izpitnega roka je pet oseb. V primeru, da se ne prijavi minimalno število oseb, si Turistično gostinska zbornica pridržuje pravico do odpovedi izpita v tem terminu.

### **Koristni nasveti**

- Kandidatom, ki še nimajo izkušenj z vodenjem turističnih skupin svetujemo, da najprej opravijo tečaj za turistične vodnike. Pripravili smo ga tudi na Turistično gostinski zbornici, da bi vam olajšali priprave na izpit in hkrati prispeval k izboljšanju veščin turističnega vodenja. Zbornični tečaj vsebuje štirideseturno usposabljanje. Izvedbo tečaja smo zaupali 8 različnim predavateljem, strokovnjakom na področju turističnega vodenja in večinoma dolgoletnim turističnim vodnikom. Pozor! Naš namen ni, da bi vam na tečaju posredovali najkrajše odgovore na izpitna vprašanja. Le-te boste morali še naprej sami poiskati v literaturi. Cilj, ki ga zasledujemo na

tečajih je, da bodoče turistične vodnike usmerjamo k uporabi teoretičnih znanj pri praktičnem vodenju. Tečaji za turistične vodnike, ki ne obsegajo tudi praktičnega vodenja v avtobusu ali vsaj govornih vaj pred mikrofonom niso dovolj dobri in svetujemo kandidatom, da se ne prijavljajo na takšne tečaje. Državni izpit na Turistično gostinski zbornici Slovenije je precej zahtevan in se ga zlahka ne naredi, najtežji del izpita pa je zagotovo praktično vodenje v avtobusu, ko se naučena znanja demonstrirajo v živo.

- Neizkušenim kandidatom svetujemo, naj najprej opravijo izpit za turističnega spremljevalca, ki je lažji od izpita za turističnega vodnika, in se šele po nabranih nekaj letnih izkušnjah prijavijo na izpit za turističnega vodnika (vsaj od 1 do 3 let).
- Priporočamo, da se neizkušeni kandidati pozanimajo pri kakšni turistični agenciji o delu turističnega vodnika ter zaprosijo za hospitacijo (opazovanje dela vodnika na potovanju), preden začnejo pisati seminarsko nalogo. Na naših spletnih straneh je objavljen seznam vseh turističnih agencij z licencami.
- Glede priprave odgovorov na izpitna vprašanja svetujemo kandidatom, da se napotijo v eno izmed dobro založenih knjižnic. Tudi če so nekatere knjige izposojene, se lahko dobi kakšen izvod v čitalnici. Izjemoma gradivo za tematski sklop psihologije lahko dobijo kandidati brezplačno na zbornici. Drugače je izpitni odbor mnenja, da mora turistični vodnik znati samostojno uporabljati literaturo, ker se bo moral vedno znova samostojno pripravljati za vodenje turističnih skupin, posebej takrat, ko se bo odpravljal prvič v nove kraje. Iz tega (zelo pomembnega!) razloga na Turistično gostinski zbornici Slovenije nismo pripravili odgovorov na izpitna vprašanja, ki bi kandidatom olajšale priprave na izpit. (Če nekdo ni zmožen samostojne uporabe virov in priprave odgovorov na zastavljena vprašanja, zagotovo ni primeren za turističnega vodnika.)
- Vemo, da takšni in drugačni (že pripravljene) odgovori na izpitna vprašanja obstajajo in jih kandidati, ki so izpit že opravili posredujejo drugim kandidatom (proti plačilu ali brezplačno). Vemo tudi, da so nekateri 'pisci' takih nestrokovnih gradiv navedli Gospodarsko zbornico Slovenije ali njene zaposlene (npr. Snežano Škerbinc) kot avtorje, kar pa zagotovo ne drži. Izjavljamo, da nismo izdali ali avtorizirali nobenih odgovorov na izpitna vprašanja in vsako razdeljevanje takega gradiva z navedbo imena Gospodarske zbornice Slovenije ali Snežane Škerbinc je nezakonito in kaznivo dejanje zlorabe tujega imena.

### **Register turističnih vodnikov in turističnih spremljevalcev**

Za opravljanje dejavnosti turističnega vodenja in spremljanja ni dovolj samo opraviti izpit oziroma preizkus znanja. 40. člen Zakona o spodbujanju razvoja turizma zahteva od turističnih vodnikov in turističnih spremljevalcev, da se vpišejo v register, ki ga vodi Gospodarska zbornica Slovenije ter enkrat letno, in sicer najkasneje do 31. januarja tekočega leta za preteklo leto dostavijo podatke o številu dni vodenja in relacijah vodenja za preteklo leto ter tako podaljšujejo svoje letne registracije. Podatke o turističnih vodnikih in turističnih spremljevalcih iz registra z njihovim pisnim soglasjem objavljamo na zborničnih spletnih straneh [www.gzs.si/vodniki](http://www.gzs.si/vodniki). Spletna oblika registra je v veliko pomoč tako organizatorjem potovanj kot tudi samim licenciranim osebam za vodenje in spremljanje skupin turistov, ki s tem pridobijo reklamo in lažje pridejo do dela. V registru so objavljeni tudi podatki o pridobljeni formalni izobrazbi vsakega posameznika ter njegova morebitna posebna znanja, ki bi za agencije bila dobrodošla (npr. gorski vodnik, učitelj smučanja, lokalni turistični vodnik za Maribor itn.). Zbornični spletni register turističnih vodnikov in turističnih spremljevalcev uporablja tudi tržni inšpektorat za prvo preverjanje podatkov kot organ, pristojen za nadzor

nad izvajanjem turistične zakonodaje.

### **Izkaznice**

Turistični vodniki in turistični spremljevalci od Turistično gostinske zbornice Slovenije dobijo poleg potrdila o opravljenem izpitu in potrdila o vpisu v Register turističnih vodnikov in turističnih spremljevalcev tudi plastične izkaznice z barvno fotografijo v slovenščini in angleščini, na katerih se letno podaljšuje veljavnost z ustrežno nalepko letnice. Izkaznico z ustrežno nalepko letnice za tekoče leto je potrebno vedno imeti pri sebi na vodenjih doma in v vseh državah Evropske Unije.

### **Dobro je vedeti**

Dobro je vedeti, da je delo turističnega vodnika zelo odgovorno, zahtevno in naporno ter da so zanj nujno potrebne tudi določene osebne predispozicije, kot je sproščena komunikativnost, pozitivna naravnost, nekonfliktnost, natančnost, poštenost, dobra organiziranost, iznajdljivost, sposobnost sistematičnega podajanja v lepem, tekočem slovenskem jeziku itn. Kandidatom za pridobitev licence za turističnega vodnika svetujemo, da tehtno premislijo, ali imajo resnično sposobnosti in osebne lastnosti za opravljanje zahtevnega dela s številnimi ljudmi. Pomembno je tudi dejstvo, da organizacijo in izvedbo turističnih aranžmajev nadzira cel zajeten kupček predpisov: Zakon o spodbujanju razvoja turizma, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, Obligacijski zakonik itn. ter da so za kršitelje predvidene globe tudi do 40.000 €. Ugled in dobro ime turistične agencije sta odvisna tudi od izvedbe potovanja oziroma od kakovosti dela turističnega vodnika. Od te kakovosti pa je odvisno tudi zadovoljstvo in izpolnitev pričakovanj turistov. Samo v Sloveniji je registriranih čez 400 turističnih agencij, konkurenca na trgu je zelo močna. S svojim dobrim ali slabim delom boste lahko utrdili ali prekinili sodelovanje z določenim organizatorjem potovanja, vendar prispevali tudi k njegovi poslovni uspešnosti. Ne pustite se zavesti lepim prospektom ali mladostniškim sanjam o daljnih potovanjih. Poskušajte iskreno premisliti o vseh obveznostih, ki ta poklic spremljajo in se vprašajte, če boste temu kos. Ne pozabite tudi, da se boste morali usposablјati, učiti in izpopolnjevati ves čas – vsakič, ko boste sklenili pogodbo z agencijo o prevzemu vodenja skupine. Živimo v dobi vseživljenjskega učenja in to še posebej velja za poklic turističnega vodnika. S pridobitvijo licence boste naredili samo prvi korak na dolgi poti nenehnega učenja. Imeti licenco za vodenje pomeni samo to, da ste zadostili minimalnim zakonskim pogojem in nikakor tudi to, da ste dober vodnik. Dober vodnik se postane s prakso in pridobivanjem kilometrine potovanj, s stalnim izpopolnjevanjem – pod pogojem, da imate za ta poklic predispozicije in da vas veseli delo z ljudmi.

### **Informacije**

Za vse podrobnejše informacije lahko pokličete na telefon: 01/ 58 98 223 mag. Snežano Škerbinc ali ji pišete na elektronsko pošto: [snezana.skerbinc@gzs.si](mailto:snezana.skerbinc@gzs.si)

Pripravila: mag. Snežana Škerbinc