



Igor
RAJNER



Mitja
GORENAK



osnove **TURISTIČNEGA VODENJA**



Univerza v Mariboru

Fakulteta za turizem

Osnove turističnega vodenja

Učbenik

Avtorja

Igor Rajner

Mitja Gorenak

November 2022

Naslov <i>Title</i>	Osnove turističnega vodenja <i>Introduction to Tour Guiding</i>
Podnaslov <i>Subtitle</i>	Učbenik <i>Textbook</i>
Avtorja <i>Authors</i>	Igor Rajner (Univerza v Mariboru, Fakulteta za turizem) Mitja Gorenak (Univerza v Mariboru, Fakulteta za turizem)
Recenzija <i>Review</i>	Anton Gosar (Univerza na Primorskem, Fakulteta za turistične študije – Turistica) Marjetka Rangus (Univerza v Mariboru, Fakulteta za turizem)
Lektoriranje <i>Language editing</i>	Amidas d.o.o.
Tehnični urednik <i>Technical editor</i>	Jan Perša (Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba)
Oblikovanje ovitka <i>Cover designer</i>	Jan Perša (Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba)
Grafike na ovitku <i>Cover graphics</i>	People walking, foto: Bernie Almanzar, People walking 2, foto: Luke Porter, Couple selfie, foto: Michel Stockman, Woman standing, foto: Jo San Diego, Womn in church, foto: Anna Church, Swiming, foto: Trend, vsi s Unsplash.com in Airport woman, foto: JESHOOOTS-com s Pixabay.com, CC0, 2022
Grafični material <i>Graphics material</i>	Rajner, Gorenak, 2022
Založnik <i>Published by</i>	Univerza v Mariboru Univerzitetna založba Slomškov trg 15, 2000 Maribor, Slovenija https://press.um.si , zalozba@um.si
Izdajatelj <i>Issued by</i>	Univerza v Mariboru Fakulteta za turizem Cesta prvih borcev 36, 8250 Brežice, Slovenija https://www.ft.um.si , ft@um.si

Izdaja <i>Edition</i>	Prva izdaja
Vrsta publikacije <i>Publication type</i>	E-knjiga
Dostopno na <i>Available at</i>	https://press.um.si/index.php/ump/catalog/book/741
Izdano <i>Published</i>	Maribor, Slovenija, november 2022



© Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba
University of Maribor, University Press

Besedilo / *Text* © Rajner, Gorenak, 2022

To delo je objavljeno pod licenco Creative Commons Priznanje avtorstva 4.0 Mednarodna. / *This work is licensed under the Creative Commons Attribution 4.0 International License.*

Uporabnikom je dovoljeno tako nekomercialno kot tudi komercialno reproduciranje, distribuiranje, dajanje v najem, javna priobčitev in predelava avtorskega dela, pod pogojem, da navedejo avtorja izvirnega dela. / *This license allows reusers to distribute, remix, adapt, and build upon the material in any medium or format, so long as attribution is given to the creator. The license allows for commercial use.*

Vsa gradiva tretjih oseb v tej knjigi so objavljena pod licenco Creative Commons, razen če to ni navedeno drugače. Če želite ponovno uporabiti gradivo tretjih oseb, ki ni zajeto v licenci Creative Commons, boste morali pridobiti dovoljenje neposredno od imetnika avtorskih pravic. / *Any third-party material in this book is published under the book's Creative Commons licence unless indicated otherwise in the credit line to the material. If you would like to reuse any third-party material not covered by the book's Creative Commons licence, you will need to obtain permission directly from the copyright holder.*

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

CIP - Kataložni zapis o publikaciji
Univerzitetna knjižnica Maribor

338.48(075.8)(0.034.2)

RAJNER, Igor

Osnove turističnega vodenja [Elektronski vir] : učbenik / avtorja
Igor Rajner, Mitja Gorenak. - 1. izd. - E-učbenik. - Maribor : Univerza
v Mariboru, Univerzitetna založba, 2022

Način dostopa (URL): <https://press.um.si/index.php/ump/catalog/book/741>

ISBN 978-961-286-671-6

doi: 10.18690/um.ft.5.2022

COBISS.SI-ID 131347203

ISBN 978-961-286-671-6 (pdf)

DOI <https://doi.org/10.18690/um.ft.5.2022>

Cena
Price Brezplačni izvod

Odgovorna oseba

založnika prof. dr. Zdravko Kačič, rektor Univerze v Mariboru
For publisher

Citiranje Rajner, I., Gorenak, M. 2022 (ur.) (2022). *Osnove turističnega vodenja:*
Attribution učbenik. Univerza v Mariboru, Univerzitetna založba. doi:
10.18690/um.ft.5.2022

Kazalo

Predgovor.....	1
Uvod.....	3
Poglavje 1: ITINERARIJ POTI.....	5
Poglavje 2: PRIPRAVA VSEBINE VODENJA.....	15
Poglavje 3: USTVARJANJE ZGODB	29
Poglavje 4: PODPORNİ MATERIALI ZA VODENJE	37
Poglavje 5: TEGA NISMO PREDVIDELI.....	47
RECENZIIJİ.....	67
Anton Gosar: Recenzija I.....	69
Marjetka Rangus: Recenzija II	71

Predgovor

Učbenik Osnove turističnega vodenja je nastal v želji, da tistim študentkam in študentom, ki želijo поблиže spoznati turistično vodenje, omogočiva, da se lahko skozi dokaj enostavne primere naučijo prvih korakov v tem svetu. Soavtorja imava skupaj več kot 40 let izkušenj v tem poklicu in brez slabe vesti lahko rečeva, da sva v teh letih na poteh videla in doživela marsikaj.

Učbenik je sestavljen iz petih poglavij in prav vsa se osredotočajo neposredno na delo turističnega vodnika ali turistične vodnice. Gre torej za učbenik, v katerem ne iščemo poglobljenih teoretičnih znanj, temveč se osredotočamo na njihovo uporabo v praksi. Vsa poglavja se začenjajo s krajšim teoretičnim uvodom; ponekod so v teh uvodnih delih razložene osnovne teorije, na katerih temelji nadaljevanje razlage praktičnih primerov, neposredno uporabnih pri turističnem vodenju. Prvo poglavje nosi naslov Itinerarij poti. Gre za transkripcijo vsebine programa, ki ga turistične agencije kreirajo na način, da je privlačen za potnike in se ti odločijo zanj. Tak zapis programa je precej manj uporaben za turističnega vodnika ali vodnico, ki si ga mora prilagoditi tako, da je uporaben njemu ali njej. V drugem poglavju se osredotočamo na pripravo vsebine vodenja, pojasnimo, kako izbrati primerno literaturo in kje so pasti, v katere se lahko posameznik, ki si pripravlja vsebino vodenja, hitro ujame. Tretje poglavje govori o ustvarjanju zgodb, o pomembnosti tega, da moramo podatke transformirati v primerno in hkrati zanimivo zgodbo, ki pritegne potnike. Četrto poglavje se osredotoča na podperne

materiale. Čedalje bolj je jasno, da vsebina vodenja danes ni več dovolj, saj potniki želijo več, turistični vodniki in turistične vodnice pa se morajo temu prilagajati. Zadnje poglavje z naslovom Tega nismo predvideli zaokrožuje celoto učbenika s številnimi primeri, s katerimi se turistični vodnik ali turistična vodnica sreča prej ali slej, prav reakcija v teh primerih pa pokaže njegove/njene odlike.

Uvod

»Kamorkoli greš, pojdi z vsem srcem.«

— Konfucij

Pred vami je učbenik z naslovom Osnove turističnega vodenja, ki posega na do sedaj razmeroma manj raziskano področje turističnega vodenja v Slovenskem prostoru. Na tem mestu velja omeniti znanstveno monografijo z naslovom Svet turističnih vodnikov in spremljevalcev, avtorja dr. Mitje Gorenaka, ki je izšla leta 2017 in je eno redkih znanstvenih besedil s področja turističnega vodenja, objavljeno v slovenskem jeziku. Pričujoči učbenik nikakor ne nadomešča omenjene znanstvene monografije, temveč dopolnjuje opus raziskovanja na področju turističnega vodenja predvsem z številnimi praktičnimi primeri. V svoji knjigi Svet turističnih vodnikov in spremljevalcev se dr. Mitja Gorenak turističnega vodenja loteva skozi precej teoretičen pogled na vsebine turističnega vodenja.

Pričujoči učbenik je drugačen, v njem je večji poudarek na praktičnih primerih, preko katerih se lahko posameznik nauči spretnosti in veščin, ki mu bodo pri delu prišle še kako prav. Poudarek na praktičnem vidiku ni zgolj naključen, je temeljito premišljen in skrbno oblikovan, saj sva pričujoči učbenik napisala prav z željo, da posameznikom, ki se soočajo s turističnim vodenjem, podava kar se da veliko

povsem praktičnih rešitev. Teoretična spoznanja o tem, denimo, kakšna je zgodovina turističnega vodenja, katere pojavne oblike turističnega vodenja poznamo, kako poteka formalno izobraževanje tako v Sloveniji kot po svetu ter kako skrbeti za profesionalni razvoj ter strokovno izpopolnjevanje, so že predstavljena v znanstveni monografiji Svet turističnih vodnikov in spremljevalcev, tako podvajanje tega besedila ni smiselno. Učbenik pred vami je potrebno prebirati prav s tem zavedanjem, da v njem ni obilice teorij, temveč predvsem praktični primeri, kako se lotiti turističnega vodenja.

Prav to se mogoče še nekoliko bolj odraža v odnosu med pričujočim učbenikom in drugim delom znanstvene monografije Svet turističnih vodnikov in spremljevalcev, kjer se, denimo, avtor ukvarja s področjem ustvarjanja zgodb, ga teoretično podprto analizira, medtem ko sva v učbeniku posebno pozornost namenila prav primerom in praktičnim vajam, ki jih bodo posamezniki, ki se na to pot podajajo, lahko preizkusili. Podobno velja tudi za proces priprave na samo turistično vodenje, ki je v znanstveni monografiji Svet turističnih vodnikov in spremljevalcev teoretsko podprto, medtem ko je v učbeniku večinski poudarek namenjen praktičnim primerom.

Učbenik Osnove turističnega vodenja želiva, da vidite kot gradivo, ki je komplementarno vezano na znanstveno monografijo Svet turističnih vodnikov in spremljevalcev, saj skozi praktične primere dviguje uporabno vrednost obema gradivoma, ki ju vidiva kot neločljivo povezani enoti.

1. poglavje

ITINERARIJ POTI

»Potovanje tisočih milj se začne z enim samim korakom.«

— Lao Tzu

OB KONCU POGlavJU BOSTE ...

- ✓ razumeli pomen priprave itinerarija
- ✓ poznali sestavini itinerarija
- ✓ razumeli pristope k sestavljanju itinerarija
- ✓ poznali pasti pri pripravi itinerarija
- ✓ znali pretvoriti vsebino izleta/potovanja v itinerarij

KAJ JE ITINERARIJ?

Vsakdo izmed nas, ki se je že kdaj odpravil na kakšno organizirano potovanje ali vsaj izlet, se je srečal s programom, ki ga je pripravil organizator potovanja. Ti programi so praviloma bogati v besedišču, saj je njihov namen pritegniti posameznika ali posameznico, da se za takšen program odloči. Treba je poudariti, da je program, ki ga ponudi organizator potovanj končnemu potrošniku ali

potrošnici, zaveza za vsakega turističnega vodnika ali turistično vodnico^[1], naloga turističnega vodnika ali vodnice pa je, da program izpelje. Ker imajo ti programi pogosto zelo bogato besedišče, je popolnoma običajno, da si turistični vodnik ali turistična vodnica pripravi ločen dokument, v katerem si izpiše vse pomembne podrobnosti – vsebinske in tehnične, na katere je treba paziti, da bo program lahko izveden. Tak dokument označujemo z besedo itinerarij, včasih se pojavi tudi izraz tehnični itinerarij. Nekoliko manj pogosto, ne pa v celoti izključeno, je tudi, da itinerarij poti pripravi že organizator potovanj. To je zelo pomembno, kadar je na poti več posameznih skupin, ki sledijo bolj ali manj identičnemu programu potovanja ali izleta in želimo, da se skupine na posameznih točkah srečajo (npr. skupno kosilo, prevoz z ladjo) ali, ravno nasprotno, druga druge ne ovirajo (npr. ogled manjšega muzeja, ki ima omejen prostor, prihod na mejni prehod).

Ko gre za večdnevna potovanja, se po navadi pripravita dva dokumenta: prvi vsebuje ključne informacije po dnevih in je celovit za celotno potovanje, drugi je prilagojen posameznim dnevom. Razumeti je treba, da tudi posamezni dnevi znotraj večdnevnega potovanja niso enakomerno obremenjeni; določen dan je morebiti namenjen le prevozu daljše razdalje, spet drugi pa je celodnevno zapolnjen z ogledi nekega mesta ali regije. Zelo pomembno je, da razumemo, da je itinerarij prilagodljiv in da se mora včasih zaradi nepredvidenih dogodkov spreminjati tudi med samo potjo.

SESTAVINE ITINERARIJA

V itinerarij se podrobno v časovnem zaporedju, kot si dogodki sledijo, vpišejo vse obvezne sestavine programa (vsebina ogledov), dodajo se pomembni kontakti (npr. najava gostov za kosilo mora biti opravljena eno uro pred prihodom), načrtujejo se razdalje med posameznimi točkami ter količina časa, potrebnega za premik med točkami in tudi za ogled na posamezni točki. Tak dokument bi bil popolnoma neprimeren in nepregleden za prodajo končnemu potrošniku ali končni potrošnici, saj vsebuje celo kopico informacij, ki zanj ali zanjo niso pomembne, so tehnične narave in so pomembne za izvajalca poti, torej turističnega vodnika ali turistično vodnico. Prav tako je jasno, da je končni potrošnik ali končna potrošnica izbral izvedbo svojega potovanja ali izleta prek organizatorja potovanj prav zato, da se ne ukvarja s tehničnimi podrobnostmi in se resnično prepusti ugodju potovanja oziroma izleta ter se naužije vsega, kar neka destinacija ponuja.

V nadaljevanju si poglejmo na primeru, kako sestaviti primeren itinerarij poti za enodnevni izlet po Sloveniji. Za primer uporabljamo program z naslovom *Goriška Brda – slovenska Toskana* organizatorja potovanj Turistična agencija Palma, d.o.o.^[2]

Jutranji odhod ter vožnja do Solkana. V svetu so znani mostovi, ki privabljajo na milijone obiskovalcev (Most vzdihljajev v Benetkah, pa most na reki Kwai) in ponosni smo lahko, saj imamo prav v Solkanu najjimenitnejši kamniti železniški most. Ima največji lok iz obdelanega kamna na svetu, predstavlja vrhunec znanja v mostovni gradnji in gradbenem inženirstvu na začetku 20. stoletja. Poleg znamenitega mostu se v Solkanu nahaja tudi cerkev Sv. Štefana, ki je postavljena nekoliko v pobočje nad glavnim trgom. Ob železniški progi se nahaja tudi vojaško pokopališče iz I. svetovne vojne z okoli 1.360 grobovi. Pot iz Solkana boste nadaljevali do Gonjač. Na izletu po Brdih boste naleteli na vrsto spomenikov in spominskih plošč. Med njimi najbolj izstopa prav spomenik v Gonjačah, ki je posvečen 315 žrtvam druge svetovne vojne, na desnem bregu Soče. Postavljen je na Mejniku, hribu nad vasjo Gonjače. Je delo akademskega slikarja in kiparja Janeza Boljke. Verze, ki so vtisnjeni na bronasti plošči, je zapisal pisatelj France Bevk. Ob spomeniku žrtvam stoji 23 m visok razgledni stolp s 144 stopnicami, ki je bil zgrajen leta 1961. Ob lepem vremenu se vam z njega odpre veličasten razgled na vse štiri strani neba: Brda, Julijske in Karnijske Alpe, Dolomite, Furlanijo, Tržaški zaliv, Kras, Vipavsko dolino in Trnovski gozd. Ko se boste naužili čudovitega razgleda, se boste napotili v Šmartno. Starodavna vasica skriva za svojimi zidovi zgodbe preteklih beneško – habsburških vojn iz 16. in 17. st., ko je bila vasica obdana z neuničljivim obzidjem in sedmimi stolpi. Poleg zidov in mogočnih stolpov boste videli še severni trg, cerkev Sv. Martina in južni trg. Obiskali boste tudi Briško hišo, kjer je predstavljena bivalna kultura Brd. V nadstropju je razstava razvoja briške hiše od prazgodovine do danes s filmskim prikazom Brd ter življenja v Brdih v polovici 20. stoletja. V kleti je prikazana tradicionalna vinska klet, v pritličju pa je v ambientu tipične briške kuhinje trgovinica s keramičnimi izdelki ter dobrotami iz briške kulinarike. Na koncu pa še skok v Dobrovo, v okolje, kjer se tradicija prepleta s sodobnostjo, obiskovalcem ponujajo zanimiv ogled kleti in strokovno vodeno degustacijo. Tu že od 13. stoletja dalje stoji grad, ki pa je v stoletjih propadal. Na njegovem mestu je na začetku 17. stoletja zraslo novo renesančno grajsko poslopje, ki se nam je ohranilo v razmeroma nespremenjenem videzu in velja danes za enega najlepših na Goriškem. V prvem nadstropju graščine vas bo pričakala Viteška dvorana z grbi, zanimiva pa je tudi Lovska soba, kjer so prikazane posesti grofa Baguerja, ki jih je leta 1894 na

stene poslikal Clemente Del Neri. Muzejske prostore v 1. nadstropju bogati kulturno zgodovinska zbirka, v 2. nadstropju, spremenjenem v galerijo, pa si lahko ogledate največjo evropsko zbirko grafičnih del briškega rojaka, svetovnega znanega umetnika, Zorana Mušiča.

Cena vključuje:

avtobusni prevoz po programu, postanek v Solkanu in Gonjačah, postanek in voden ogled v Šmartnem, voden ogled in degustacijo vin v Dobrovem, ogled gradu Dobrovo, zunanje ogleda po programu, spremstvo in organizacijo potovanja.

Sam program je bogato zapisan, vsebuje številne vsebinske elemente, ki so privlačni za prodajo in bodo brez dvoma lahko pritegnili goste. Toda za turističnega vodnika ali turistično vodnico je tukaj mnogo informacij, ki so popolnoma neuporabne za vodenje, hkrati pa manjkajo številne druge informacije, nujno potrebne za izvedbo samega vodenja. Poglejmo, kakšen bi bil zgoraj opisani program lahko v obliki itinerarija, kot ga potrebuje turistični vodnik ali turistična vodnica za uspešno izpeljavo vodenja.

URA, LOKACIJA, AKTIVNOST, RAZDALJA, ČAS VOŽNJE	AKTIVNOSTI VODNIKA in POMEMBNE INFORMACIJE
6.45 Parkirišče Dolgi most Zbor potnikov	Seznam potnikov in pregledovanje, ali so vsi na odhodu. Morebitne manjkajoče potnike se pokliče po telefonu in se preveri, kje so. Preštejete potnike na avtobusu.
7.00 Parkirišče Dolgi most Odhod avtobusa Predvidenih je 92 km, približno 1 uro vožnje	Pozdrav v imenu turistične agencije, za katero delate, in v imenu prevoznika. Predstavitve voznikov in vodnika. Razlaga posebnosti avtobusa. Predstavitve vsebine programa – skupaj z okvirno časovnico. Čas vožnje izrabite za napoved možnosti kosila v gostilni Marica v Šmartnem. Opišete kosilo in poveste ceno (14 € na osebo), nato poberete prijave in število gostov sporočite v gostilno.
8.10–8.40 OMV Šempas Postanek	Postanek za uporabo toaleta, kava, prigrizek. Posebej poudarite čas odhoda. Opozorilo na morebitni strošek uporabe stranišč.
8.40 Odhod z OMV Šempas Predvidenih je 13 km, okvirno 20 minut vožnje	Pred odhodom preverite prisotnost potnikov. Na poti predstavitev krajev, mimo katerih nas vodi pot. Pred prihodom na prvo točko naredite uvod v Solkanski most.
9.00 Prihod Solkanski most	Postanek 15 minut, ogled in fotografiranje. Posebej poudarite čas odhoda.
9.15 Odhod, 5 min vožnje Postanek 40 minut	Kratka vožnja do cerkve sv. Štefana in vojaškega pokopališča. Ogled. Razlaga izven avtobusa. Posebej poudarite čas odhoda.

URA, LOKACIJA, AKTIVNOST, RAZDALJA, ČAS VOŽNJE	AKTIVNOSTI VODNIKA in POMEMBNE INFORMACIJE
10.00 Odhod v Gonjače Predvidenih je 11 km, 15 minut vožnje	V odhodu povzamete prejšnjo znamenitost in naredite uvod v Gonjače.
10.15 Prihod v Gonjače Postanek 45 minut	Ogled pokopališča in vzpon na stolp, obisk sanitarij. Opozorite na morebitne stroške sanitarij ali napitkov. Posebej poudarite čas odhoda.
11.00 Odhod v Šmartno Predvideni so 3 km, okvirno 5 minut vožnje	Napoved tega, kar vas čaka v nadaljevanju.
11.15 Prihod v Šmartno Postanek 3 ure (ogled in kosilo)	Ogled z lokalnim vodnikom. Telefonska številka lokalnega vodnika, ga. Tina Primer, 041 111 222. Posebej poudarite čas odhoda.
14.15 Odhod v Dobrovo v Brdih Predvidenih je 5 km, okvirno 10 minut vožnje	Vprašate goste po počutju. Napoveste, kaj vas čaka v nadaljevanju.
14.30 Prihod v Dobrovo 45-minutni postanek za pijačo in sanitarije	Čas za kavo in sanitarije. Opozorite na stroške napitkov in sanitarij. Posebej poudarite čas odhoda.
15.15 Ogled gradu, 1 uro	Ogled gradu z lokalnim vodnikom ali kustosom. Telefonska številka kustosa muzeja, g. Brane Graščak, 051 888 222
16.15 Ogled vinske kleti z degustacijo, 1 ura in 15 minut	Ogled in degustacija 3 vin. Telefonska številka kleti, g. Matej Vinar, 040 999 333.
17.30 Odhod iz Dobrovega Predvidenih je 75 km, okvirno 1 ura vožnje	Vožnja in počitek na avtobusu. Predvajanje glasbe.
18.30–19.00 Ravbarkomanda Postanek	Postanek za uporabo toaleta, kava, prigrizek. Posebej poudarite čas odhoda. Opozorilo na morebitni strošek uporabe stranišč.
19.00 Odhod Predvidenih je 43 km, okvirno 40 minut vožnje	Vožnja, glasba, kakšna primerno izbrana šala, odvisno od strukture skupine. Pred prihodom v Ljubljano, se poslovite od skupine, zahvalite se v imenu turistične agencije in avtobusnega prevoznika. Potnike opomnite, da vzamejo z avtobusa vse svoje osebne stvari.
19.40 Prihod na Dolgi most Ljubljana	Potniki izstopajo. Preverjate, ali so vzeli vse svoje osebne stvari, pogledate, ali je avtobus prazen, in se poslovite od voznikov. S tem sta enodnevni izlet in vaše delo končana. Vrnili ste se znotraj 15 ur, kar je za voznike zakonsko sprejemljivo.

Itinerarij je vsebinsko bogato zastavljen, saj poleg osnovnih sestavin v levem stolpcu (ura, lokacija, aktivnost, razdalja, čas vožnje) podaja še podrobnejše informacije v desnem stolpcu. V desnem stolpcu so informacije, potrebne za izvedbo same poti (npr. telefonske številke partnerjev na poti), poleg tega pa tudi opozorila, ki bodo izkušenim vodnikom mogoče celo nekoliko odveč (npr. maksimalna zakonsko dovoljena količina vožnje voznika v delovnih urah). V rahlo sivo so namenoma obarvani odseki, na katerih se s skupino premikamo z ene na drugo točko, to je čas, ki ga načrtujemo, predvsem glede na razdalje, saj moramo ves čas skrbeti, da bomo na naslednjo točko prispeli skladno s časovnico celotnega programa.

Sestavljanje itinerarija postane z leti izkušenj turističnim vodnikom in turističnim vodnicam nekaj čisto enostavnega, vsakodnevnega. Tisti, ki pogosteje vodijo na isto destinacijo, si z leti izkušenj lahko privoščijo tudi, da si samega itinerarija ne sestavljajo več vsakič znova in znova, saj imajo pot že resnično, kot temu rečemo, v malem prstu.

VPRAŠANJA IN PRIMERI ZA PONOVIŠČE

Vprašanje 1: Zakaj je za turističnega vodnika ali turistično vodnico pomembno, da ima sestavljen itinerarij?

Vprašanje 2: Katere so ključne sestavine itinerarija?

Vprašanje 3: Ali gre lahko turistični vodnik oziroma turistična vodnica na pot brez itinerarija? Utemeljite odgovor.

V nadaljevanju vam ponujamo tri primere, na katerih lahko preizkusite svoje znanje priprave itinerarija.

Primer 1: Enostavnejši enodnevni izlet

ROGLA IN ŽIČKA KARTUZIJA^[3]

Jutranji odhod iz Brežic in vožnja na Roglo, kjer nas čaka prva atrakcija – pot med krošnjami. Le-ta leži v osrčju mogočnih pohorskih gozdov. Pot nam bo pokazala, zakaj je pohorska narava tako edinstvena. Spoznali bomo drevesa od korenin do

vrhov krošenj. Postali bomo delček gozdnega življenja ter se srečali s številnimi živalmi in rastlinami, ki jih ne najdemo nikjer drugje. Nato obiščemo Žičko kartuzijo, nekdanji samostan, dom »belih menihov«. Ob vodenem ogledu bomo поблиže spoznali to posebno mesto. Za tem se odpravimo še v znano vinsko klet Zlati grič. Voden ogled kleti in penina dobrodošlice. Izlet bomo zaključili s kosilom in se še nato še malo družili v prijetnem vzdušju. Prihod domov v večernih urah.

Cena vključuje: prevoz s turističnim avtobusom, zunanje ogleda po programu, vstopnino za pot med krošnjami, voden ogled Žičke kartuzije, ogled in degustacijo v vinski kleti, kosilo, organizacijo in vodenje izleta z lokalnim vodnikom, osnovno nezgodno zavarovanje potnikov na izletu.

Primer 2: Kompleksnejše dvodnevno potovanje

Haloze - raj na zemlji in Prelekija - kraljica gričev⁽⁴⁾

1. DAN: Rogatec, Jeruzalem, Ormož, Ljutomer, Ptuj

Prihod v muzej na prostem čisto ob vznožju Donačke gore. Postregli nam bodo z odlično lokalno jerpico. Ogled muzeja na prostem, kjer je prvotna ideja o ohranitvi rojstne hiše pesnika Jožeta Šmita z leti prerasla v največji lokalni muzej na prostem v Sloveniji, ki je bil l. 1997 nominiran za evropski muzej leta. Sodelovali boste pri opravljanju starih kmečkih opravil in obudili preteklost. Pa spet dobra urica vožnje in slikovita vasica Jeruzalem bo osvojena. Ustavili se bomo v središču vasice, ki je nastala okrog Marijine cerkve iz leta 1652. Legenda pravi, da so se križarji na poti v Sveto deželo ustavili na najlepšem hribu, da bi si odpočili. Sprejeli so jih gostoljubni domačini, ki so jim ponudili božansko vino, in križarji so se odločili, da ostanejo kar tam, kraj pa poimenovali za svoj Jeruzalem. Ob jasnih dnevih nam pogled seže vse do Blatnega jezera. Degustacija vin v eni od znanih zidanic. Vožnja v Ormož in ogled mesta ter sprehod in spoznavanje navad. Duet nadaljujemo z ogledom Ljutomera in njegovih znamenitosti. Zaključek na Ptuj, kjer bomo spoznali Okuse Ptuja. Poseben menu, ki zaznamuje in vključuje značilne jedi tega območja. Ptujski gostinci od lani ponujajo prvi enotni meni na Ptuj, ki so ga poimenovali Okusi Ptuja. Gostinci se strinjajo, da so značilni okusi okolja tisto, kar iščejo obiskovalci. Tudi mi): Po dobri hrani namestitev v hotelu na Ptuj ali Mariboru.

2. DAN: Maribor, Štatenberg, zaključni sprehod v Celju

Ogled totega Maribora, kjer nas bo pričakal lokalni vodnik in nam razkazal mesto. Po želji se bomo popeljali z Jurčkovim vlakom. Ogled majhnega mesta z veliko dušo, tako mu pravijo Mariborčani. Seveda bo čas za kavico na festivalsko znanem Lentu. Na poti domov se bomo ustavili še v baročnem Štatenbergu, kjer nam bodo postregli s kozarcem dobre kaplice. Naša zadnja kratka postaj bo v Celju, kjer se bomo sprehodili ob Savinji in se uzrli na čudovit grad, ki dominira nad mestom.

Cena vključuje: avtobusni prevoz po programu iz Ljubljane, ogled Muzeja na prostem, degustacija treh vrst vina in prigrizek, večerja Okusi Ptuja, zunanje ogleda po programu, ogled Maribora z lokalnim vodnikom, vstopnina v Štatenberg z zanimivim lokalnim vodenjem, spremstvo vodnika, osnovno nezgodno zavarovanje, DDV in organizacijo potovanja.

Primer 3: Zahtevno večdnevno potovanje

Vikend v New Yorku^[5]

Čas potovanja: 5 dni | 3 noči

Vrhunci potovanja:

- sprehod skozi Centralni park
- kava na Times Squaru
- obisk predstave na Broadwayju
- razgled z Empire State Buildinga ...

1. dan: LJUBLJANA–EVROPA–NEW YORK

Polet iz ljubljanskega ali bližnjega letališča proti ZDA. Po pristanku v New Yorku in opravljenih mejnih formalnostih bo vaš prvi cilj hotel na Manhattnu, v središču dogajanja. Čas za osvežitev in sprehod do večerne neonske mavrice trga Times Square, zbirališča Newyorčanov in obiskovalcev z vsega sveta, ter Rockefeller centra, mesta v mestu. Prek nepozabne Pete avenije naprej do nebotičnika Empire State Building, kjer se boste (za doplačilo) lahko povzpeli na vrh. Vožnja z

dvigalom do razgledne ploščadi je nepozabno doživetje. Jasni večeri podarijo poglede na čarobno osvetljen Manhattan, kjer podobe mesta zaživijo v vsem svojem sijaju.

2. dan: NEW YORK

Dopoldne se (za doplačilo) odpravite na poldnevni avtobusni izlet po zgornjem in spodnjem Manhattnu. Zapeljali se boste skozi vse glavne mestne četrti in spoznali najpomembnejše stavbe Velikega jabolka: slikovit Centralni park s številnimi jezerci, spomeniki in sprehajalnimi potmi; središče umetnosti Lincolnov center; sloviti Harlem; elegantna Peta avenija z najprestižnejšimi hoteli, trgovinami in nebotičniki; Rockefeller center; katedrala Svetega Patricka; umetniške četrti Soho, Tribeca, Greenwich Village, Little Italy; finančna četrt s številnimi nebotičniki in znamenito Newyorško borzo; »Ground Zero«, kraj, kjer sta stala Dvojčka, One WTC, z najvišjim nebotičnikom v Severni Ameriki; znameniti Brooklynski most, ki se pne nad reko Hudson ... Popoldne (za doplačilo) možnost dodatnega izleta z ladjico na otoka Liberty in Ellis, z velikanskim Kipom svobode, ki simbolizira vrata v novi svet, muzejem in prvo postajo številnih priseljencev v Ameriko. Ogled boste zaključili pri znameniti postaji Grand Central in obiskali ikono New Yorka, Grand Centra Oyster Bar, v katerem si boste privoščili lahko večerjo.

3. dan: NEW YORK

Dan prost za ogled po želji. Priporočamo sprehod vsaj skozi enega izmed 150 muzejev: MoMa, Guggenheim... New York je kulinarična meka, večerjo obvezno zaključite z znamenito newyorško sirovo torto. Vas mika jazz glasba, predstava na Broadwayu, Metropolitanska opera, tekma NBA ...? Možnosti je veliko, izkušen Kompasov vodnik vam bo znal svetovati (priporočamo nakup vstopnic ob rezervaciji).

4. dan: NEW YORK–EVROPA

Dopoldne bo čas, da obiščete katero izmed številnih trgovin, ki ponujajo najrazličnejše izdelke vseh cenovnih razredov (Bloomingdale's, Macy's, Century 21, Apple Store ...). Lahko pa se z metrojem odpravite do Brooklyna, nekoliko bolj umirjenega dela New Yorka, in se na poti nazaj sprehodite po znamenitem Brooklynskem mostu. Popoldne prevoz na letališče in polet proti Evropi.

5. dan: EVROPA–LJUBLJANA

Polet s prestopanjem v Ljubljano ali na enega od bližnjih letališč.

V ceno je vključeno: letalski prevoz v ekonomskem razredu, letališke in varnostne pristojbine ter dodatek za gorivo, prevoz letališče–hotel–letališče, 3 prenočevanja v dvoposteljnih sobah v hotelu 3–4* na Manhattnu, slovensko vodenje in organizacija potovanja.

Doplačila (ob prijavi): registracija ESTA za vstop v ZDA 36 EUR, enoposteljna soba 290 EUR, prevoz na/z letališča iz Ljubljane 55 EUR, poldnevni ogled mesta 50 EUR, obisk predstave na Broadwayju 100–250 EUR (točna cena ob prijavi)

Doplačila (na kraju samem): podzemna železnica 2,75 USD (ena vožnja), vstopnine v muzeje 18–22 USD na muzej, ladjica okoli Manhattna in Kipa svobode 15–32 USD, vstopnina v Empire State Building 45 USD, napitnine 15 USD

V ceno ni vključeno: prehrana, ogledi, napitnine, vstopnine

Viri poglavja

1. Gorenak, M. (2017). *Svet turističnih vodnikov in spremljevalcev*. Pearson Education Limited.
2. Palma d.o.o. (2022). *Goriška Brda – slovenska Toskana*. Dostopno na: <https://www.palma.si/ponudba/?type=trip&id=6115&dateRange=01.01.2022-31.12.2022&rangeType=variable&persons=2>, 17. 9. 2022.
3. Kareta. (2022). *Rogla in Žiže*. Kareta – Turistična agencija s srcem. Dostopno na: <https://www.kareta.si/izleti/rogla-zice>, 17. 9. 2022.
4. Palma d.o.o. (2022). *Halozę - Raj Na zemlji in Prlekija - kraljica grięev*. Dostopno na: <https://www.palma.si/ponudba/?type=trip&id=11017&persons=2&duration=1-4#4=GuidedTrip&ponudba=Haloze%20-%20raj%20na%20zemlji%20in%20Prlekija%20-%20kraljica%20gri%20C4%8Dev>, 17. 9. 2022.
5. Kompas d.d. (2022). *Vikend v New Yorku*. Dostopno na: <https://www.kompas.si/potovanje/vikend-v-new-yorku/22273126989/zda---mesta-ob-vzhodni-obali/>, 17. 9. 2022.

2. poglavje

PRIPRAVA VSEBINE VODENJA

»Enkrat letno pojdi nekam, kjer še nikoli nisi bil.«

— Dalajlama

OB KONCU POGlavJU BOSTE ...

- ✓ razumeli pomen predprilave vodnika na vodenje
- ✓ sposobni identificirati kakovostno literaturo
- ✓ znali prilagoditi vsebino zahtevnosti skupine

TURISTIČNI VODNIK NI ENCIKLOPEDIJA

Vsakdo, ki se je udeležil vodenega izleta ali potovanja, se je srečal z vsebinami, ki jih je pripovedoval turistični vodnik ali turistična vodnica. V veliki večini primerov se prav to pripovedovanje zdi sila lahkotno, kot da bi nekdo vso kopico podatkov stresal kar iz rokava. Vsekakor je pričakovano, da bo turistični vodnik ali turistična vodnica dobro poznal pot, po kateri potuje s skupino, znamenitosti, ki jih obiše skupaj s skupino, ter seveda zgodovino, navade in običaje dežele, regije, mesta, ki jih obiše skupaj s skupino. Za vsem tem znanjem pa se skriva obilica dela, priprav

in iskanja prave literature. Ni vsaka knjiga primerna za vodenje in ne vsebuje vsaka spletna stran relevantnih in natančnih podatkov o kraju, ki smo ga obiskali, ali o znamenitosti, ki si jo ogledujemo.

Zagotovo se sprašujete, kako prepoznati kakovostne vire, ki so lahko dobra podlaga za pripravo vsebine vodenja, in tudi, kako potem vsebino pripraviti. Vsebinsko vodenja pripravljamo na podlagi razdelanega itinerarja in temu smo prav s tem namenom tudi posvetili prvo poglavje. To ne pomeni, da si bo turistični vodnik ali turistična vodnica vedno znova pripravljati zapiske, saj so določene vsebine splošne in uporabne v večini vodenj. Pripravimo jih in potem le občasno posodobimo glede na aktualne dogodke. Kot primer navedimo smrt kraljice Elizabete II. Vsi turistični vodniki in turistične vodnice, ki s(m)o kdaj vodili skupine v Veliko Britanijo, smo v svojih zapiskih imeli podatke o kraljici Elizabeti II., o tem, kdaj je prevzela vladanje monarhiji, o precej nenavadni zgodbi, kako je sploh postala kraljica, in podobno. Vse te zgodbe ostajajo, vendar pa si moramo/morajo tudi turistični vodniki in turistične vodnice zdaj spremeniti zapiske in v njih zabeležiti kakšne nove podatke o kralju Karlu III., ki trenutno vlada Veliki Britaniji.

Splošne zapiske je razmeroma varno pripravljati iz literature, ki je široko dostopna, pravzaprav je uporabna katera koli knjiga, ki jo je izdala katera od pomembnejših založniških hiš (npr. Baedeker Guides, Michelin Travel Guides, Frommers travel guides, Frommers travel guides, Eyewithnes guides, Insight Guides, Svetovni popotnik (ena redkih v slovenskem jeziku)) in ki je namensko pisana kot vodnik po neki deželi. V teh knjigah lahko najdemo precej podrobne opise držav, regij in mest. Pozor, pomembno je, da izberemo aktualno verzijo vodnika: čeprav se meje držav ne spreminjajo več tako hitro kot v srednjem veku, pa se spremembe dogajajo. Zelo nerodno bi bilo recimo, če bi imel vodnik v rokah starejšo verzijo vodnika po Veliki Britaniji in bi kljub brexitu (odhod Velike Britanije iz Evropske unije, ki se je formalno zgodil s 1. februarjem 2020) še vedno trdil, da je Velika Britanija članica Evropske unije.

Vodenje določene destinacije kot celote je po eni strani zelo kompleksno, saj zahteva poznavanje zgodovine, geografije, etnografije, kulture in običajev, povezanih s to destinacijo. Hkrati je treba po drugi strani vedeti, da gre za razmeroma splošne opise, ki se le malo spreminjajo skozi čas, tako da so to materiali, ki si jih turistični vodnik ali turistična vodnica pripravi enkrat in jih lahko

uporablja skozi daljše obdobje. Zavedati pa se je treba, da je delo turističnega vodnika ali turistične vodnice tako, da zahteva predvsem široko razgledanost, poznavanje svetovne in ne zgolj lokalne zgodovine, geografije, literature in recimo še vsaj umetnostne zgodovine. Že prej smo omenili nekatere knjige oziroma knjižne zbirke, ki so lahko dobra podlaga za pripravo vodenja po neki državi, regiji ali mesti. Poleg teh lahko vedno posežemo tudi po svetovnem spletu. Turizem je v svetovnem merilu v letu 2019, pred pojavom epidemije covid-19, obsegal nekje okoli 10 odstotkov vsega bruto družbenega proizvoda^[1], zato ni prav nič presenetljivo, da se destinacije, torej države, pokrajine in mesta, močno trudijo za vzpostavitev zelo informativnih spletnih strani, na katerih lahko neprestano najdemo vse realne in pomembne informacije, iz katerih lahko snujemo vodenje določene destinacije.

Ko že izberemo primerno literaturo za pripravo vodenja, se postavi vprašanje, kako si pripraviti ustrezne zapiske. Sama oblika je vedno stvar preference turističnega vodnika ali turistične vodnice: nekaterim so bolj ljubi oblikovani teksti, drugim le oporne točke. Temu se posebej ne bomo posvečali, saj je to resnično le stvar osebne preference. Pomembnejše vprašanje je vprašanje obsega in podrobnosti vsebin. Tukaj se vračamo nazaj k itinerariju na eni strani in lastnostim skupine na drugi strani. Glede na itinerarij moramo vedeti, koliko časa lahko posvetimo določeni točki znotraj samega itinerarija. Pri splošnih vsebinah smo bolj fleksibilni, saj lahko za njihovo podajanje izkoristimo tudi vmesni čas, ko se denimo premikamo od točke a do točke b. Pri vsebinah, vezanih na določeno znamenitost, pa smo seveda vezani na čas, ki ga tej znamenitosti lahko namenimo. Drugo vprašanje je, kakšna skupina je pred nami. Če z nami potuje denimo osnovnošolska skupina otrok, se bomo vsebinsko pripravili na razlago zgodovine nekega kraja popolnoma drugače kot na strokovno ekskurzijo Društva zgodovinarjev Slovenije na isto destinacijo. Seveda sta to dva ekstremna pola, največkrat pa se bomo znašli nekje vmes in bomo morali iskati ravno pravnjho količino informacij, ob kateri bodo gostje še lahko v miru uživali, ne da bi jih s pretiranimi količinami popolnoma preobremenili. Na tem mestu je resnično treba povedati, da sta znanje in razumevanje tega, koliko je primerno, nekaj, kar turistični vodnik ali turistična vodnica pridobi skozi čas. Vodnik postane dober vodnik šele s prakso in kilometrino potovanj ter s stalnim izpopolnjevanjem^[2], saj je prav vsaka skupina specifična, drugačna.

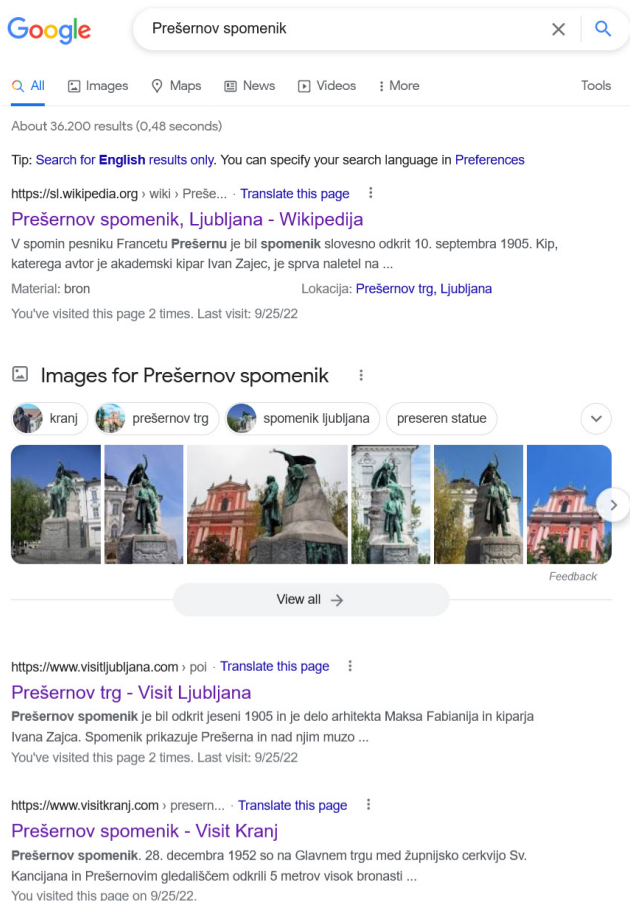
Pri tem je treba še opozoriti, da turistični vodnik ali turistična vodnica ni enciklopedija in je tako povsem mogoče, da se znajde v situaciji, ko ne pozna nekega odgovora na vprašanje koga izmed potnikov, ali pa se znajde v situaciji, ko se je morebiti spremenil prometni režim, zato je primerno, da turistični vodnik ali turistična vodnica jasno pove, da ni nezmožljiv oziroma nezmožljiva. Daleč najslabša možnost, ki jo turistični vodnik ali turistična vodnica lahko uporabi, je pretvarjanje ali še huje direktna laž – vedno obstaja možnost, da nekdo v skupini pozna pravi odgovor, in velika verjetnost je, da bo to tudi povedal^[3]. V tem primeru turistični vodnik ali turistična vodnica v očeh gostov, potnikov ali turistov izgubi vso kredibilnost in je popolnoma razumljivo, da bodo začeli gostje, potniki ali turisti dvomiti tudi o drugih podatkih, ki jih turistični vodnik ali turistična vodnica posreduje^[4].

PRIPRAVA NA VODENJE – ZNAMENITOST

Tokrat si bomo pogledali primer priprave na vodenje znamenitosti. Za primer smo izbrali Prešernov spomenik. Gre gotovo za eno tistih slovenskih znamenitosti, ki jih poznamo prav vsi in bi najbrž potrebovali kar precej časa, da bi med Slovenkami in Slovenci našli koga, ki zanj še ni slišal in ga tudi videl.

Prvo vprašanje, ki si ga postavimo ob pripravi vodenja o vsebini neke znamenitosti, je zagotovo, kje črpati podatke, torej, kje črpati vsebino. Danes smo vsi navajeni uporabe svetovnega spleta, s čimer ni nič narobe. Ta primer je izbran z razlogom, saj je popolnoma realno pričakovati, da bi velikanska večina začela iskati informacije prav na svetovnem spletu. Če v enega najbolj priljubljenih spletnih iskalnikov Google vtipkamo iskalno geslo Prešernov spomenik, bomo našli več kot 36.000 zadetkov, povezanih s tem geslom, kot prikazuje Slika 1.

Na tej sliki pa je vidno še kaj drugega, kar povzroči določeno zmedo. V spodnjem delu slike je jasno vidno, da je iskalnik identificiral ne enega, temveč vsaj dva različna Prešernova spomenika. Katerega smo zares iskali? Lahko smo iskali tistega v centru prestolnice, v Ljubljani, in na katerega je skoraj zagotovo pomislila velika večina izmed vas, lahko pa tudi tistega, ki stoji v Kranju, saj samo iskalno geslo ne loči med enim in drugim, prav tako pa med njima ne loči navodilo.



Slika 1: Zaslonska slika Google – iskalo geslo Prešernov spomenik^[5]

Denimo, da smo iskali Prešernov spomenik, ki stoji v centru Ljubljane. Za prvi oris in vsebino vodenja o samem Prešernovem spomeniku lahko brez skrbi izberemo uradno spletno stran Visit Ljubljana^[6] in si pomagamo z vsebino, ki je zapisana tam.

Prešernov trg ^[6]

Ljubljana je eno najbrž redkih mest, kjer na osrednjem trgu ne stoji spomenik kakemu lokalnemu heroju, temveč pesniku. France Prešeren (1800–1849), ki je najbolj slovel po sonetih in je večino svojih del ustvaril v slovenskem jeziku, je bil eden največjih pesnikov evropske romantike. Prešernov spomenik je bil

odkrit jeseni 1905 in je delo arhitekta Maksa Fabianija in kiparja Ivana Zajca. Spomenik prikazuje Prešerna in nad njim muzo pesništva, ki drži lovorovo vejico. Z enega od pročelij na bližnji Wolfovi ulici proti njemu simbolično zre kip Prešernove ljubezni Primičeve Julije.

Prešernov trg se je razvil iz srednjeveškega križišča pred vhodom v obzidano mesto. V 17. stoletju so ob njem zgradili frančiškansko cerkev Marijinega oznanjenja, a so križišče preobrazili in ga tlakovali šele sredi 19. stoletja, potem ko so porušili mestno obzidje. Po velikem potresu leta 1895 so ob trgu sezidali nove meščanske palače: Frischovo in Seunigovo hišo na začetku Čopove ulice, stavbo Centralne lekarne, za tem trgovino Urbanc, Hauptmannovo hišo in trideset let kasneje Mayerjevo palačo. Na drugi strani Ljubljane so po načrtih graškega arhitekta Leopolda Theyerja v istem času zgradili Filipov dvorec in Kresijo.

V prvem desetletju 20. stoletja je bila v secesijskem slogu prenovljena Hauptmannova hiša, takrat pa je bila zgrajena tudi Urbančeva hiša, prva ljubljanska veleblagovnica in ena najlepših secesijskih stavb v mestu. Med obema vojnama je trg na južni strani zaokrožilo pročelje Mayerjeve veleblagovnice. S Plečnikovim Tromostovjem se je trg razširil čez reko in dobil današnjo podobo.

Iz zapisa je mogoče videti, da se pri Visit Ljubljana osredotočajo ne le na spomenik kot tak, temveč celoten trg^[6], kar je za vodenje seveda uporabno. Zapis o samem spomeniku nam poda nekaj osnovnih informacij: tako izvemo, kdaj je bil spomenik odkrit (1905), kdo je avtor spomenika (arhitekt Maks Fabiani in kipar Ivan Zajc), kaj vse sestavlja spomenik (kip Prešerna, nad njim muza pesništva, ki drži lovorovo vejico) ter usmerjenost pogleda Franceta Prešerna (simbolično zre kip v smeri Wolfove ulice, kjer je na pročelju ene izmed hiš Prešernova ljubezen Primčeva Julija)^[6].

Vsekakor so to vse zelo uporabne informacije, ki jih turistični vodnik ali turistična vodnica lahko vključi v svojo predstavitev spomenika Francetu Prešernu. Ker pa gre vendarle za enega izmed velikanov slovenske umetnosti, si ta spomenik zasluži več pozornosti. Prav podatki, ki smo jih našli na strani Visit Ljubljana, so nam lahko v dobro pomoč, kaj še poiskati. V nadaljevanju je treba poiskati več podatkov o življenju in delu Franceta Prešerna ter več podatkov o Primčevi Juliji. Glede na čas, ki ga imamo na voljo, je mogoče spregovoriti tudi o avtorjih kipa –

arhitektu Maksu Fabianiju in kiparju Ivanu Zajcu, saj lahko z razširitvijo znanja na teh treh področjih ustvarimo že zelo celovito zgodbo. Več o ustvarjanju zgodb pa nekoliko kasneje.

Poglobljeno poznavanje življenja in dela dr. Franceta Prešerna je mogoče najti v literaturi^[7] in tudi na svetovnem spletu^[8], kjer pridobimo zelo bogato bero informacij o življenju in delu Franceta Prešerna ter tudi o njegovi ljubezni – Primčevi Juliji. Vsebinsko zelo bogata spletna stran^[8] o življenju in delu dr. Franceta Prešerna nas tako skozi trinajst podstrani pelje skozi celoten življenjepis dr. Franceta Prešerna, v katerem lahko med drugim preberemo številne zanimivosti.

1800 – 21 Otroška leta v Vrbi in pri stricih, šolska leta v Ljubljani^[9]

France Prešeren se je rodil v kmečki družini, kot tretji otrok in prvi sin Mine in Šimna Prešerna. Uradno prešernoslovje je za datum njegovega rojstva določilo 3. december, v zadnjem času pa se pojavljajo nekateri dvomi; slovensko rodoslovno društvo, ki je izdelalo natančno rodoslovno deblo Prešernove rodbine, kot datum pesnikovega rojstva navaja 2. december, medtem ko naj bi ga 3. decembra nesli h krstu in vpisali v krstno knjigo. Natančni datum pesnikovega rojstva naj bo izziv za prešernoslovce, za našo rabo pa je najbolj pomembno, da se je Prešeren sploh rodil. Kmetija, po domače se ji je reklo pri Ribičevih, je bila za tiste čase dovolj moderna, oče Šimen pa precej napreden gospodar. Ob kmetovanju se je ukvarjal s sadjarstvom, dodatni zaslužek mu je prinašalo še prevoznništvo. S furmansko vprego je prevozil Gorenjsko po dolgem in počez. Šimen je Franceta kot prvega sina določil za naslednika na Ribičevini, to pa se ni ujemalo z načrti matere Mine. Ta je bila občutno bolj ambiciozna od Šimna, tudi bolj izobražena, zato je želela svojim otrokom omogočiti preboj v meščanski sloj. Sinovi naj bi postali gospodje, torej duhovniki, ki jih je bilo v širši Prešernovi rodbini že kar nekaj. Mina je otroke naučila brati in pisati, zelo zgodaj jih je tudi pošiljala od doma, k stricem, ki so služili bogu po različnih farah. Dekleta so gospodinjala stricem, sinovi so se šolali. Oče Šimen pri tem ni imel veliko besede.

France je moral komaj osemleten zapustiti rodno Vrbo, kamor se je poslej vračal le še med počitnicami, pa še to ne prav pogosto. Del razlogov za zapleteno

pesnikovo osebnost nedvomno tiči tudi v tem. Prešeren se je najprej preselil k staremu stricu Jožefu, ki je bil župnik na Kopanju pri Grosupljem. Jožef ga je prvi dve leti poučeval sam, nato ga je vpisal v realko v Ribnici. Prešeren je bil dovolj priden in nadarjen, da je z lahkoto izpolnjeval šolske obveznosti. Bil je med najboljšimi učenci, vpisan tudi v zlato knjigo. V ribniška leta sodi tudi doživljaj, ki je Prešerna očitno zaznamoval za vse življenje. Še na smrtni postelji v Kranju je zbranim sorodnikom potožil, »da bi zanj bilo bolje, da bi nikdar v Ribnici ne bil«. Prešernoslovci ozadja teh besed niso povsem natančno dognali, očitno pa je šlo za nekakšno izkušnjo, tako ali drugače povezano s spolnostjo. In res, Prešernov odnos do žensk je bil vselej vsaj nenavaden, če že ne na meji patološkega. A tudi to ostaja eden od izzivov za prešernoslovce.

Tretji razred normalke je pesnik obiskoval že v Ljubljani. Tudi tu ni imel težav z učenjem, še posebno se je odlikoval pri učenju klasičnih jezikov ter prevajanju grških in latinskih pesnikov. Pomanjkanja ni trpel, saj si je pomagal z inštrukcijami manj nadarjenim sošolcem. V Ljubljani je nekaj časa stanoval z mlajšim bratom Jožefom, ki je bil po pripovedovanju sodobnikov najlepši in najbolj nadarjeni član Prešernove rodbine. Žal je zbolel in leta 1815, še kot prvošolec, umrl. France Prešeren je v Ljubljani spoznal nekaj ljudi, ki so ga pozneje tako ali drugače spremljali vse življenje: Andreja Smoleta, Blaža Crobatha, Miho Kastelica, Matijo Čopa in tudi »menišiča«, Antona Martina Slomška. Nekako v teh letih je Prešeren spoznal, da ni poklican za tisto, kar si je njegova mati Mina najbolj želela, za duhovnika. Vse bolj ga je mikalo pravo, zato se je odločil za Dunaj, kjer se je vpisal v tretji letnik filozofije. Po takratnem šolskem sistemu je bil to pogoj za študij prava.

1833 Prešeren spozna Julijo Primic^[10]

Nekako v tistem času, ko se Prešeren suvereno sprehaja po pesniških poteh, mu na vsakdanjih poteh pride nasproti Julija Primic, mlada in krhka gospodična iz bogate trgovske družine, ki za dolga leta postane pesnikova neuslišana muza. Sad te ljubezni je Sonetni venec, ki izide leta 1834 kot posebna priloga Ilirskega lista, in v njej znameniti magistrale, sestavljen iz črk, ki skupaj povedo posvetilo Primičevi Juliji. Venec v Ljubljani zbudi precej zanimanja in govoric, predvsem pa slabe volje Julijine matere, bogate in gospodovalne ženske, ki Franceta Prešerna nikakor ni videla kot bodočega zeta. Zdi se, da je bilo to jasno vsem, le

pesniku ne. Prešeren je, računajoč, da bo tako omehčal njeno srce, skušal izboljšati svoj gmotni status. Iz odvetniške pisarne Baumgarten se je spomladi 1834 preselil k svojemu sošolcu in prijatelju, advokatu Blažu Crobathu, ki ga je nastavil za vodjo pisarne, hkrati pa je zaprosil za samostojno odvetniško prakso. To je bila že druga prošnja, ki so mu jo zavrnili. Razočaranje je bilo veliko, vsaj nekoliko ga je lajšalo priznanje za pesniško delo. Takrat se je srečal z dvema kolegoma, s češkim romantičnim pesnikom Macho in Stankom Vrazom. Dolgi in plodni pogovori o literarnih rečeh so razveselili Prešerna, zlasti priznanje in občudovanje, ki sta mu ga izrekala za njegovo pesnjenje. No, Macha si je bivanje v Ljubljani najbrž še posebno zapomnil, saj so se Prešeren in drugi ljubljanski boemi potrudili ter ga zelo podrobno uvedli tudi v svet gostiln in huronskih zabav.

1835 Življenje ječa ...^[1]

Leto 1835 je bilo za Prešerna bržkone eno najbolj črnih. Umril je stric Jožef, edini iz družine, ki ga je ves čas podpiral, od otroštva na Kopanju najprej. Julija Primic se je zaročila oziroma se je tako odločila njena mati, pa tudi dekle do pesnika ni kazalo posebne naklonjenosti. Prešeren ji je nekoč, na plesu v Kazini, v roke stisnil zvezek z vsemi svojimi pesmimi, zloženimi njej na čast; darilo je sicer sprejela, a ga je zavrnila z besedami, »da naj ji ne bo napoti s svojo ljubeznijo«. A to ni bilo najhujše: sredi poletja ga je zadela najstrašnejša nesreča. V valovih Save pri Tomačevem je utonil Matija Čop, Prešernov mentor, ki je bil morda edini pravi pesnikov prijatelj. Občutljivi in nesamozavestni pesnik je ob sebi potreboval Čopa, polnega znanja in širine, da ga je spodbujal, usmerjal in, predvsem, da ga je razumel. Prešernovo bolečino ponazarja elegija v nemškem jeziku, ki jo je napisal v prijateljev spomin. Pesnik Oton Župančič pravi, da je to ena najlepših pesnitev vsega človeštva, nekoliko pa čudi, da jo je Prešeren napisal v nemščini. Nedvomno je hotel pravilno predstaviti Čopov pomen ljubljanskim Nemcem in ponemčencem, ki slovenskega jezika niso mogli ali hoteli razumeti. Poleg pesniškega daru elegija Čopu dokazuje tudi Prešernovo ustvarjalno moč. Pesnik je dolgo in zahtevno pesnitev v tujem jeziku napisal zelo hitro, v tednu dni, pri tem redno opravljal delo v odvetniški pisarni, naložili pa so mu tudi skrb za popis Čopovega premoženja. To je bila huda preizkušnja, saj so se mnogi zanimali za bogato Čopovo knjižnico in si skušali prigrabiti katero od dragocenih knjig. Prešeren je takrat dokončno izgubil vero v prijateljstvo z

Miho Kastelicem, ki je precej nesramežljivo grabil po Čopovem premoženju, in tudi njegova vloga pri reševanju nesrečnega znanstvenika iz valov Save ni povsem pojasnjena. Slišati je bilo, da se Kastelic ni ravno izkazal s pomočjo utaplajajočemu se Čopu. Tako je Prešeren ostajal vse bolj osamljen: Andrej Smole je bil daleč od Ljubljane, drugih iskrenih prijateljev pravzaprav ni več imel, zato pa je lahko računal na gostilniške znance, ki jih nikoli ni manjkalo. Čopova smrt je pesnika pahnila v dotlej najglobljo življenjsko krizo; čez mero se je vdajal alkoholu, zanemarjal je delo v odvetniški pisarni, kot upravitelj Čopove zapuščine je popolnoma odpovedal, po nekaterih pričevanjih naj bi celo razmišljal o samomoru. V tem času je nastala znamenita pesem Kam in zametki njegove bržkone najpomembnejše umetnine, Krsta pri Savici, ki je izšel pomladi 1836. Krst je v marsičem tako presenetljivo »neprešernovski«, da je dodobra zmedel kritike in razlagalce njegovega dela. Pesnik sam je v pismu Čelakovskemu napisal, da je »Krst predvsem metrična naloga, ki naj bi pridobila naklonjenost duhovščine«. Zelo nenavadna in sporna izjava še danes razburja prešernoslovce, kaže pa predvsem na razklanost in občutljivost pesnikove duše in pritiske vsakdanjega življenja, ki jih je čedalje teže prenašal. Na tem mestu se ne bomo lotili podrobnejše analize Krsta pri Savici, zato pa ostaja ta naloga sodobnim prešernoslovcem.

Zgoraj izbrani trije izseki iz življenja dr. Franceta Prešerna nakazujejo bogatost zgodbe, ki je ustvarjena. Pozor, celoten življenjepis na spletni strani^[8] je sestavljen iz skupaj trinajstih takih izsekov. Če ni vodenje po Ljubljani neposredno osredotočeno izključno na dr. Franceta Prešerna ter je ogled Prešernovega spomenika zgolj ena izmed točk v drugače širšem in pestrem itinerariju, si turistični vodnik ali turistična vodnica nikakor ne more privoščiti toliko časa za ogled le ene točke. Tako mora znati izbrati najpomembnejše, se tistemu zadostno posvetiti in ob tem kljub vsemu paziti na čas, ki je na voljo znotraj itinerarija. Tudi tukaj je spletna stran zelo priročna, saj poleg daljšega zapisa življenjepisa ponuja tudi krajši, tako imenovani časovni trak Franceta Prešerna^[12], ki ga prikazujemo v Sliki 2.

Naj na tej točki ne bo videno, kot da mora vsebina turističnega vodenja vsebovati zgolj in samo zgodovinska dejstva in zgodbe o ljudeh, mestih, pokrajinah in državah. Nikakor ne, popolnoma primerna je denimo pri vodenju, vezanem na Franceta Prešerna, prebrati ali recitirati kakšno izmed njegovih bolj znanih pesmi, zakaj ne, tudi to je del vodenja, a gre nekako že v segment podpornih materialov, o teh pa bomo spregovorili nekoliko pozneje. Treba pa je opozoriti, da je pri

določeni temah vodenja odgovorov vedno več: na primer v etiki, religiji, konec koncev tudi v zgodovini. Turistično vodenje je končno le podajanje pregleda dogajanj v nekem prostoru v različnih časovnih obdobjih.



Življenje
Časovni trak

KAZALO

- Uvod
- Življenje
 - Življenjepis
 - Časovni trak
 - Rodoslovno drevo
 - O času in prostoru
 - Zemljevid
 - Kdo je kdo
 - Upodobitve
- Dela
- Za šolarje
- Zanimivosti
- Iskanje
- Povezave
- O avtorjih

1800 v Vrbi na Gorenjskem se 3.12. 1800 rodi France Prešeren.

1808 jeseni se Prešeren odpravi na Kopanj pri Veliki Račni, kjer župnikuje stari stric Jožef, ki ga poučuje vse do vstopa v normalko.

1810 vpiše se na normalko v Ribnici na Dolenjskem, kjer se z odličnim uspehom šola do pomladi 1812.

1812 jeseni se prepíše v tretji razred normalke v Ljubljani.

1813 v Ljubljani obiskuje gimnazijo, ki jo konča leta 1819.

1819 vpiše študij filozofije na ljubljanskem liceju.

1821 na Dunaju opravi tretji letnik filozofije, ki je pogoj za vpis na študij prava.

1822 vpiše se na pravno fakulteto dunajske univerze.

1824 med počitnicami se prvič vrne v domače kraje; obiskuje strice, ki župnikujejo po različnih slovenskih krajih.

1825 napiše prvo pesem, Zarjovena d'vičica.

1825-26 začne se resneje ukvarjati s poezijo, napiše precej pesmi, ki pa jih zaradi stroge Kopitarjeve kritike večinoma zažge.

1826-27 dokončuje študij prava.

1827 12. januarja časopis Ilirski list (Illyriches Blatt) objavi prvo Prešernovo pesem, Dekletom (Dekelcam).

1827 Prešernov mentor Matija Čop se vrne iz Poljske v Ljubljano, kjer postane bibliotekar.

Slika 2: Časovni trak življenja Franceta Prešerna – delni izrez zaslona^[12]

Kot lahko vidimo, so viri, ki jih lahko uporabimo za pripravo gradiv za vodenje, zelo pestri. Vsak turistični vodnik ali turistična vodnica bo razvil svojevrsten slog priprave gradiv za vodenje, in to je popolnoma razumljivo, zelo pomembno pa je, da vedno uporabimo kredibilne vire, pri čemer ne smemo zanemariti njihove aktualnosti.

VPRAŠANJA IN PRIMERI ZA PONOVI TEV

Vprašanje 1: Pojasnite pristope k pripravi gradiv za vodenje. Kaj so stvari, ki jim je treba nameniti še posebno pozornost?

Vprašanje 2: S skupino gostov se sprehajate po Dunaju in si ogledujete znamenitosti. Znajdete se pred hotelom Sacher? Kje bi črpali literaturo, da bi gostom predstavili dejstva o hotelu in tudi o torti, povezani z njim?

Vprašanje 3: Na vodenju ste s skupino srednješolskih dijakov. Prečkali ste Tromostovje in se ustavili na tržnici pod Plečnikovimi arkadami, od koder se še vedno lepo vidi Tromostovje. Kako in katero vsebino bi izbrali za ciljno publiko?

Primeri vodenja: V nadaljevanju imate dva primera spomenikov, za katera morate pripraviti vsebino vodenja. Na vodenju ste z mešano skupino odraslih potnikov, ki so se prijaviili na razpisano potovanje turistične agencije, ne veste pa, koliko jih ve kaj o posameznem kipu. V obeh primerih imate za ogled in fotografiranje največ 10 minut časa.

Primer 1: Spomenik Freddy Mercury – enostavnejši primer

Primer 2: Kip Krištofa Kolumba – zahtevnejši primer

Viri poglavja

1. World Travel & Tourism Council (WTTC). (2022). *Travel & tourism economic impact*. Travel & Tourism Representative Council. Dostopno na: <https://wtcc.org/research/economic-impact>, 25. 9. 2022.
2. Škerbinc, S. (2022) *Osnovne informacije za turistične vodnike – Dobro je vedeti*. Dostopno na: <https://tgzs.si/osnovne-informacije-za-turisticne-vodnike/>, 25. 9. 2022.
3. Gorenak, M. (2017). *Svet turističnih vodnikov in spremljevalcev*. Pearson Education Limited.
4. Manning, N. (2014). *How to be a Tour Guide: The Essential Training Manual for Tour Managers and Tour Guides*. United States of America. CreateSpace Independent Publishing Platform.

5. Google.com. (2022). *Prešernov spomenik – Google search*. Dostopno na: [https://www.visitljubljana.com/sl/poi/presernov-trg/](https://www.google.com/search?q=Pre%C5%A1ernov+spomenik&client=firefox-b-d&xsrf=ALiCzsbG4P9733x91FlyUcZOBi5K8Nwoqg%3A1664103207238&ei=JzMwy9ObDouOrwT-mIyoAQ&ved=0ahUKEwiTy6XE46_6AhULx4sKHX4MAxUQ4dUDCA0&uact=5&oq=Pre%C5%A1ernov+spomenik&gs_lcp=Cgdnnd3Mtd2l6EAMyBAgjECyCwguEMcBEK8BEMsBMgsILhDHARCvARDLATIECAAQHjIECAAQHjIECAAQHjIECAAQHjIGCAAQHhAFMgYIABAcEAUyBAgAEB46CggAEeCQ1gQQsAM6BwgjELACECc6CgguEMcBEK8BEA06BggAEB4QDT0ICAAQHhANEAVKBAhBGABKBAhGGABQkQVYmwlgkg1oAXABeACAAbABiAG1ApIBAzAuMpgBAKABAcgBCLgBA8ABAQ&scclient=gws-wiz, 25.9.2022.6. Visit Ljubljana. (2022). <i>Prešernov trg</i>. Dostopno na: <a href=), 25. 9. 2022.
7. Košir, N. (1990). *France Prešeren: življenje in delo*. Samozaložba.
8. Lajovic, B. (2000). *France Prešeren: življenjepis*. Dostopno na: https://www.preseren.net/slo/2-1_zivljenjepis.asp, 25. 9. 2022.
9. Lajovic, B. (2000). *France Prešeren: življenjepis: 1800–21*. Dostopno na: https://www.preseren.net/slo/2-1-1_ziv-otrostvo.asp, 25. 9. 2022.
10. Lajovic, B. (2000). *France Prešeren: življenjepis: 1833*. Dostopno na: https://www.preseren.net/slo/2-1-6_ziv-julija.asp, 25. 9. 2022.
11. Lajovic, B. (2000). *France Prešeren: življenjepis: 1835*. Dostopno na: https://www.preseren.net/slo/2-1-7_ziv-jeca.asp, 25. 9. 2022.
12. Lajovic, B. (2000). *France Prešeren: časovni trak*. Dostopno na: https://www.preseren.net/slo/2-2_casovni_trak.asp, 25. 9. 2022.

3. poglavje

USTVARJANJE ZGODB

*»Potovanja te pogosto pustijo brez besed,
a spremenijo te v pripovedovalca zgodb.«*

— Ibn Battuta

OB KONCU POGLAVJU BOSTE ...

- ✓ poznali pomen zgodb za turistično vodenje
- ✓ prepoznali elemente zgodb
- ✓ razumeli, da ustvarjanje zgodb ni izmišljanje dejstev
- ✓ razumeli vlogo kreacije zgodbe v promociji destinacije ali države
- ✓ znali kreirati zgodbo

ZGODBE IN TURIZEM

Zgodbe nikakor niso nekaj, kar bi spoznali šele z razvojem turizma in turističnega vodenja. Zgodbe so del človeške zgodovine, ki sega mnogo dlje v preteklost, sega pravzaprav v čas, ko so naši predniki še živeli kot lovci in nabiralci, v čas, ko je druženje pomenilo posedanje ob ognju, na katerem so hkrati ženske pripravljale

večerni obrok, moški pa so med tem pripovedovali o svojih prigodah na lovu^[1]. Zgodbe so pogosto poleg vsakodnevnih dogodivščin vključevale tudi pripovedi predvsem starejših, ki so bili v takratnih družbah še zlasti cenjeni. Ti so delili svoje zgodbe, ki so vključevale različne legende, božanstva in mite, njihova naloga je bila skozi zgodbe prenesti znanje in izkušnje na nove rodove. To je bilo zgodbarjenje v svoji nečistejši obliki^[1].

Zgodbe v turizmu so drugačne, saj gre predvsem za zgodbe, ki pripovedujejo o državi, regiji, kraju, znamenitosti, osebi, dogodku ali še čem drugem. Turistični vodnik ali turistična vodnica uporablja ali celo kreira zgodbe zato, da obogati vsebino vodenja, doda boljše, bolj poglobljeno izkušnjo, in ne le niza določena dejstva, povezana z državo, regijo, krajem, znamenitostjo, osebo, dogodkom ali še čim drugem. Tako ni posebej presenetljivo, da se turistične organizacije na nacionalnih ali regionalnih ravneh intenzivno ukvarjajo prav z ustvarjanjem zgodb v turizmu, saj jih primarno uporabljajo za promocijo turistične destinacije, hkrati pa so te zgodbe lahko zelo uporabne tudi za turistično vodenje.

Slovenska turistična organizacija^[2] že vrsto let uspešno izvaja promocijske aktivnosti prav na podlagi zgodb, ki so jih soustvarili v slovenskem turizmu. Tako so kreirali celotno piramido zgodb, ki zaokrožuje celotno podobo zgodb slovenskega turizma^[2]. Krovna zgodba je neločljivo povezana z državo kot destinacijo in povzema blagovno znamko in slogan. V primeru Slovenije je to »Zelena. Aktivna. Zdrava.«^[3]. Krovna zgodba izraža identiteto, vrednote in posebnosti države, lahko prek posebnega dogodka ali dejstva, ter izpostavlja koristi oziroma obljubo za obiskovalce^[3]. Za »pripovedovanje« krovne zgodbe smo odgovorni vsi, ki smo tako ali drugače vpeti v turizem v Sloveniji. Iz krovne zgodbe se nadalje razvijajo regijske in destinacijske zgodbe, znotraj teh pa še mikro-zgodbe, najbolj temeljna, osnovna in najširša raven zgodb, saj so lahko te povezane s posameznim produktom in tudi mikrolokacijo (npr. hišo) na neki destinaciji^[2].

USTVARJANJE ZGODB – ZGODBARJENJE

Ustvarjanje zgodb je vsekakor mnogo več kot le njihovo pripovedovanje. Tukaj trčimo v prvo težavo pri prevodu angleškega izvirnika »storytelling« v slovenski jezik, saj večinoma vidimo izraz preveden kot »pripovedovanje zgodb«, v resnici pa ta prevod močno okrne pravi pomen oziroma širino pomena izvirnika^[3]. V zadnjem

obdobju se tako pojavlja izraz zgodbarjenje, pri katerem razumemo, da ne gre le za pripovedovanje zgodb, torej njihovo deljenje z občinstvom, temveč gre za proces, ki vključuje tudi oblikovanje zgodb: kako določene dogodke, dejstva, informacije, znanje oziroma vedenje pretvoriti v zgodbo in pritegniti občinstvo^[3]. Zgodbarjenje cilja na povečanje zanimanja pri tistih, ki jim zgodbo pripovedujemo, s pomočjo pristopa pri podajanju sporočila, resnice, informacij, dejstev, znanja ali modrosti v želji, da zgodba prav zaradi tega tistim, ki jo prejemajo, ostane v dolgoročnem spominu^[3].

Seveda se postavlja vprašanje, kako kreirati dobro zgodbo, najprej povejmo, da je to vse prej kot lahko^[4]. Razumeti je treba, da so zgodbe, ki jih beremo ali slišimo, končni izdelki dolgotrajnega procesa, ki vključuje filtriranje, slepe ulice in preoblikovanje nerodno oblikovanih idej v jasne misli^[4]. Kreirati in povedati dobro zgodbo je zagotovo zelo težko, ker zahteva izbiro pravih idej, oceno njihove ustreznosti, njihovo razvijanje v natančnejše podrobnosti in predstavitev v pravem vrstnem redu^[4]. Pri ustvarjanju zgodb v turizmu se moramo zavedati, da vsebina, podatki, ki jih vključujejo, postanejo sekundarni v pomenu v primerjavi z zgodbo^[5]. To odraža intenziteto pomena same zgodbe za turizem; podatki so neka zbrana dejstva, pogosto lahko precej suhoparna, zgodba je na drugi strani tista, ki jih spremeni, ki jih postavi v življenje. Dejstvo je tudi, da podatki pogosto vsebujejo številke, zlasti ko govorimo o količinah, je treba jasno vedeti, da si potniki le težko predstavljajo količine, z zgodbo pa jih tako naredimo bolj razumljive^[5].

Poskusimo tako. Nogometni stadion legendarnega kluba FC Barcelona, poznan pod imenom Camp Nou v Barceloni, ima po uradnih podatkih 99.354 sedežev^[6], s čimer se uvršča v sam vrh po številu sedežev v Evropi^[7]. Stadion ima torej le nekaj manj kot 100.000 sedežev. Kako približati ta podatek potnikom? Dejstvo je, da je le malo ljudi doživelo občutek in na lastne oči videlo, kaj pomeni skoraj 100.000 ljudi v enem samem objektu. Pomagamo si lahko na več načinov. Denimo, povemo, da je skoraj enkrat večji od stadiona Ernst Happel na Dunaju, ki ima kapaciteto 50.865 sedežev^[7]. Tudi to najbrž ne bo veliko pomagalo pri predstavljanju velikosti. Mogoče je lažje, če ga primerjamo z velikostjo stadiona v Ljubljani, saj ima nogometni stadion Stožice 16.038 sedišč^[8] in je več kot šestkrat manjši. Daleč najlažje pa je, če velikost stadiona Camp Nou primerjamo z nečim še bolj oprijemljivim. Tako lahko preračunamo in ugotovimo, da bi potrebovali 1.987 polnih 50-sedežnih avtobusov in če bi te postavili v vrsto, bi naredili skoraj 24 kilometrov dolgo kolono avtobusov, kar je približno toliko, kot je razdalja med

Vrhniko in centrom Ljubljane. To so vsekakor številke, ki si jih potniki lažje predstavljajo, hkrati pa tudi resnično izpostavijo, kako velik je največji evropski nogometni stadion.

NASVETI ZA PRIPOVEDOVANJE ZGODB

Turistični vodnik ali turistična vodnica ni nujno ustvarjalec zgodbe, saj pogosto zgodbe ustvarijo že na samih destinacijah. Tako je še toliko pomembneje, da ima turistični vodnik ali turistična vodnica znanje, kako te zgodbe čim bolj učinkovito povedati. V nadaljevanju je nekaj čisto praktičnih nasvetov^[9]:

1. *Pritegnite interes in pozornost ljudi že na začetku.*
2. *Uporabite povezovanje tem informacije o preteklosti, sedanjosti in prihodnosti ter jih združite v celoto.*
3. *Uporabite glas, govorico telesa in besede, s katerimi povečujete učinek zgodbe. Ne pozabite na nasmeh.*
4. *Uravnotežite informacije in zabavne elemente: vključite anekdote in legende.*
5. *KISS – Keep it Short and Simple – kratki stavki in preproste besede.*
6. *Dobra zgodba ima privlačen začetek in zadovoljiv konec – oboje mora biti tudi pri pripovedovanju relativno blizu.*
7. *Še naprej sodelujte in bodite pripravljeni biti prilagodljivi, če zanimanje upade zaradi utrujenosti ali drugih dejavnikov, morate na to reagirati.*
8. *Nato vadite in vadite ter poskusite s prijatelji in družino, da izpopolnite večino do popolnosti.*
9. *Pokažite, da vam je mar. Precej manj pomembno je, koliko veste, če ste strastni do vsebine in vam je mar.*
10. *Ne pozabite – z iskro prižgite ogenj, nato le še ohranjajte ogenj, ki že gori.*

ZGODBA O OSEBI

V nadaljevanju pogledimo primer, kako se lahko podatki pretvorijo v zgodbo na primeru osebe, njenih karakteristik in življenjskih potez.

Zakon je najbolj nesmiseln – podatki

Princesa Elizabeta, poznana lokalno pod imenom Sisi, izhaja z Bavarske – pozneje se poroči na dunajski dvor, kjer takrat vlada Franc Jožef I., ki zelo zgodaj postane avstrijski cesar in madžarski kralj. Ker je bil ob prevzemu vladanja še mladoleten,

se njegova mama in sestra odločita izbrati Jožefu I. ženo in izbereta Elizabeto – Sisi. Sisi je žalosten lik v zgodovini Habsburžanov, mogočne vladarske družine tistega obdobja. Najprej se zdi, da se bo dobro ujela na dunajskem dvoru, a od Sisi zahtevajo, da rodi moškega potomca. Ko se Sisi končno osvobodi tega bremena z rojstvom prestolonaslednika Rudolfa, se ponovno odprejo lepši časi – začne potovati. Ko hči Kristina izrazi željo, da bi se poročila, Sisi pove znameniti stavek: »Zakon je ena najbolj nesmiselnih ustanov, v katerega te prisilijo in v katerem podpišeš nekaj, česar najbolj ne razumeš in iz katerega hitro izhoda ni.«

Zakon je nesmiseln – v zgodbi

Vrnimo se v obdobje 18. stoletja, ko je bilo življenje neprimerljivo drugačno, kot je danes v 21. stoletju. Takrat so ljudje živeli in delali počasneje. Uživali v drobnih stvareh. V omenjenem stoletju so med drugim živeli številni cesarji in cesarice, na evropskem dvoru, konkretnije avstrijskem, pa so vladali Habsburžani. 18. stoletje je bilo čas Avstro-ogrske, ko je vladal cesar Franc Jožef I., ki je bil avstrijski cesar in madžarski kralj. Ko je bil mladoleten in še vedno neporočen, je to začelo skrbeti njegovo mater, ki se je s svojim mladoletnim otrokom odpravila na rodno Bavarsko, kjer so živeli in vladali pripadniki vladarske družine Wittelsbach. V njihovem krogu je odraščalo nekaj mladih, lepih, privlačnih deklet, ki so bile tudi Jožefove sestrične.

Mati in njena sestra sta stkali načrt, s katero sestrično bosta poročili mladega Jožefa. Po prihodu na Bavarsko je bil Jožef poln pričakovanj, njegove oči so se lesketale ob pogledu na s soncem obsijana dekleta. Ker ljubezen ne pozna meja, so puščice ljubezni zadele prelepo Elizabeto in ne tisto dekle, ki sta jo izbrali mati in teta. Elizabeta Bavarska je odraščala na Bavarskem in je bila ljubljenska očeta, s katerim se je veliko potepala naokrog, in ker nista nikoli izstopala v posebnih oblačilih, so ju mnogi pogosto zamenjali z navadnimi hlapci. Zanimivo, kajne? Mladi in privlačni Elizabeti pa so v domačem, lokalnem okolju rekli Sisi. In točno to Sisi si je izbral Jožef. Niti se ni uspela prav obrniti in je že potovala s parnikom po Donavi na Dunaj, kamor je prispela v pričakovanju Dunaja in kjer so jo sprejeli na dvoru. Kmalu zatem je sprejela dvorno etiketo in se podredila dunajskemu dvoru. Bila je žena Franca Jožefa I. in s tem avstrijska cesarica in madžarska kraljica. Bila je prepričana, da ji kot mlademu, neizkušenemu dekletu na avstrijskih tleh ne bo težko, še posebej ne, ker ima oporo v svoji tašči, ki ni bila samo tašča, ampak celo teta. Ampak teta je zelo kmalu pokazala svoj pravi obraz, obraz

dunajske elite, obraz nadrejene tašče in tete ter obraz ukazovalne dvorne dame, ki ji je jasno in glasno povedala, da dunajskega dvora ne sme zapustiti tako dolgo, dokler ne bo rodila moškega potomca. To dejstvo je Sisi zelo utesnilo in pomaknilo v kot letne rezidence Habsburžanov, Schönbrunn. Sisi, ki je bila po duši Bavarka, si je vedno kaj izmislila, privoščila, se neopazno zmuznila z dvora in se neopazno vrnila. Počasi je začela rojevati otroke in izpolnjevati zahteve svoje tašče. Končno je privekal na dan Rudolf, njen težko pričakovani sin. Kmalu po njegovem rojstvu je začela potovati. Iskala je sonce in se vedno vrnila zadovoljna. Zapustila je mračni dunajski dvor in šla za sončnimi deželami, denimo v Grčijo na otok Krf, kjer so ji postavili palačo. Bila je oddaljena, a hkrati povezana s svojimi otroki in možem.

Ena izmed hčerk, njena zelo ljuba Kristina, je bila v času materine odsotnosti stara toliko, da se je spoprijateljila z moškim, s katerim se je želela tudi poročiti. Ker ni bila prepričana, ali dela prav ali ne, se je obrnila s pismom na svojo mater Sisi, ki je uživala in si nabirala energije pod žgočim grškim soncem. Mati, torej Sisi, je temeljito razmislila, preden je hčerki odgovorila in ji v pismo napisala takole: »Zakon je ena najbolj nesmiselnih ustanov, v katerega te prisilijo in v katerem podpišeš nekaj, česar najbolj ne razumeš in iz katerega hitro izhoda ni.« S tem stavkom in bogatimi mislimi je svojo ljubo hčerko želela opomniti na napake, ki jih je v življenju storila sama.

ZGODBA O PRODUKTU

V nadaljevanju pogledjmo primer, kako se lahko podatke pretvori v zgodbo, najprej na primeru produkta, ki je lahko svetovno ali pa tudi bolj lokalno prepoznano.

Priročni nizozemski cokli – podatki

Nizozemski cokli so tradicionalno obuvalo Nizozemske. Narejeni so iz topolovega lesa, lesa, ki za rast potrebuje veliko vlage. Tak les je primeren zaradi visoke vsebnosti vlage – lažje ga je obdelovati. Nekoč so jih izdelovali ročno, danes so večinsko to nadomestili stroji, a priljubljenost cokla na Nizozemskem ostaja, saj so cokli trpežno in hkrati vodoodporno obuvalo, kar je za vreme na Nizozemskem zelo pomembno.

Priročni nizozemski cokl – zgodba

Vsi ste se že verjetno vozili na relaciji Trst–Benetke in se spraševali, zakaj je ravno na širšem območju Benetk tako veliko nasadov topolovih dreves. Morda ste poiskali informacije, morda pozabili in so bili vsi ti nasadi le del neke popotniške zgodbe. Dejstvo se skriva v tem, da topoli vedno rastejo tam, kjer je veliko vode. In ker zelo dobro absorbirajo vlago in njihovo odpadlo liste blagodejno deluje na mokra tla, stojijo na tej relaciji z namenom. Ampak Italijani se niso nikoli domislili tega, kar so pogruntali Nizozemci. Cokle! Ker je v topolovem lesu velik odstotek vlage, je les preprost za obdelovanje in Nizozemska, ki je tudi močvirnata, je topol izkoristila v svoj prid. Nizozemci so ugotovili, da iz topolovega lesa enostavno in sorazmerno hitro ročno izdelajo leseni cokl, ki je zelo primeren kot obutev na močvirnatih nizozemskih tleh. Nekoč so ga izdelovali le ročno, z nožem in pilo, danes, v sodobnem času, pa cokle izdelujejo strojno, kar je lažje, enostavneje in hitreje. In Nizozemci jih izdelujejo še vedno. To pa zato, ker jih potrebujejo, ker je Nizozemska še vedno močvirna dežela in ker so leseni cokli iz topola še vedno zelo trpežni in vodoodporni.

VPRAŠANJA IN PRIMERI ZA PONOVIŠTEV

Vprašanje 1: Pojasnite vlogo zgodb za turizem. Kdo jih kreira, zakaj jih kreira in kako se zgodbe vključujejo v podobo destinacije?

Vprašanje 2: Stojite s skupino pod balkonom Romea in Julije v Veroni. Kako bi svojim gostom predstavili zgodbo o dveh zaljubljenih mladostnikih?

Naloga 1: Sestavite zgodbo na podlagi preprostega zapisa o produktu.

Dunajski zrezek datira v obdobje 19. stoletja. V zgodbo o njegovem nastanku je vključen avstrijski feldmaršal Jozef Radetzky. Vemo, da se zgodba odvija v Milanu in da je imel Radetzky svojega dvornega kuharja, ki ga je občasno razvajal z jedmi. Njegov dvorni kuhar je nekega dne pripravil odličen zrezek, ki se je pozneje imenoval dunajski zrezek. Še danes se prodaja po svetu, zanimivo, tudi v Italiji.

Naloga 2: Sestavite zgodbo na podlagi preprostega zapisa o osebi.

Za skladatelja W. A. Mozarta se ve, da je živel in ustvarjal v 18. stoletju, To je bilo obdobje habsburško-lotarinške veje vladarjev, ki so živeli kot napredni cesarji in cesarice. W. A. Mozart je bil očetov ljubljencek. Veliko časa sta preživela skupaj. V družini so kmalu začutili Wolfgangov glasbeni dar in mu dali priložnost, da sledi glasbi. Ni ostal le v rojstnem mestu ob reki Salzach, ampak ga je pot odpeljala tudi v avstrijsko prestolnico, kjer je veliko muziciral in skomponiral znana dela, ki jih poslušamo še danes. Velja za enega največjih skladateljev v svetovnem obsegu.

Viri poglavja

1. Fog, K. B., Christian; Munch, Philip; Blanchette, Stephen. (2010). *Storytelling: Branding in Practice (2nd Edition)*. Springer.
2. STO. (2022). *Zgodbe slovenskega turizma*. I feel Slovenia. Dostopno na: <https://www.slovenia.info/sl/poslovne-strani/razvoj-in-inovativnost/zgodbe-slovenskega-turizma>, 25. 9. 2022.
3. SPIRIT. (2013). *Zgodbe v Slovenskem turizmu: priročnik za razvoj zgodb za potrebe oblikovanja in trženja turističnih produktov in destinacij*. Dostopno na: https://www.slovenia.info/uploads/dokumenti/Zgodbarski_priroATnik_-_krajLi_31.1_17645.pdf, 25. 9. 2022.
4. Caballero, N. (2014). *How to tell a good story from a bunch of random facts*. Dostopno na: <https://reasoniamhere.com/2014/08/01/how-to-tell-a-good-story-from-a-bunch-of-random-facts/>, 25. 9. 2022.
5. Newman, R. (2019). *What's the story? How to turn facts, data, and lists into compelling stories*. Dostopno na: <https://medium.datadriveninvestor.com/whats-the-story-how-to-turn-facts-data-and-lists-into-compelling-stories-bb6c057679bb>, 25. 9. 2022.
6. The Stadium Guide. (2011). *Camp Nou*. Dostopno na: <https://www.stadiumguide.com/noucamp/>, 25. 9. 2022.
7. The Stadium Guide. (2012). *Europe's largest football stadiums - the stadium guide*. Dostopno na: <https://www.stadiumguide.com/figures-and-statistics/lists/europes-largest-football-stadiums/>, 25. 9. 2022.
8. Šport Ljubljana – Center Stožice. (2020). *Stadion Stožice*. Dostopno na: https://www.sport-ljubljana.si/Center_Stozice_Stadion_Stozice/, 25. 9. 2022.
9. Tourism Northern Ireland. (n.d.). *Story telling tips for tour guides*. Dostopno na: <https://www.tourismni.com/business-guidance/sector/tourist-guiding/tourist-guiding-growing-your-business/igniting-the-spark-story-telling/>, 25. 9. 2022.

4. poglavje

PODPORNI MATERIALI ZA VODENJE

»Potovati je živeti.«

— Hans Christian Andersen

OB KONCU POGlavJU BOSTE ...

- ✓ poznali osnovne podporne materiale vodnika
- ✓ razumeli vlogo glasbe v podpori vodenju
- ✓ razumeli vlogo video podpore vodenju
- ✓ razumeli vlogo slikovnega materiala v podporo vodenju
- ✓ znali izbrati ustrezne materiale v podporo vodenju

PODPORNI MATERIALI – OBOGATITEV IZKUŠNJE

Če smo predhodno govorili o materialih, ki si jih turistični vodnik ali turistična vodnica pripravi za vodenje same vsebine, se v tem poglavju osredotočamo na podporne materiale, ki bodo na eni strani pomagali turističnemu vodniku ali turistični vodnici pri lažjem pomnjenju vsebin, ki jih je treba razložiti, hkrati pa bodo tudi v veliko pomoč samim gostom na poti, saj si je s pravilnim pristopom določene vsebine mnogo enostavneje zapomniti. Predvsem je v tem delu cilj dolgoročno pomnjenje izbranih vsebin, zato pri pripravi podpornih materialov večinoma sledimo želji, da bi obogatili izkušnjo, ki jo ponudimo potnikom.

V osnovi lahko podporne materiale, ki jih uporabljajo turistični vodnik in turistične vodnice, delimo v dve večji skupini. V prvi najdemo materiale, s katerimi skušajo turistični vodniki in turistične vodnice vplivati na ugodje potnikov na poti. V to vključujemo predvsem glasbo, s katero lahko dopolnjujemo vodenje, in videoposnetke, največkrat filme, s katerimi zapolnjujemo daljša obdobja vožnje med dvema različnima točkama. Čeprav se morebiti zdi, da sta izbor glasbe in filmov povsem naključna, zelo pogosto ni tako. Glasba izjemno močno vpliva na naše razpoloženje^[1], zato je primeren izbor še kako pomemben. Govorimo lahko o povezovanju glasbenega žanra z določeno destinacijo (npr. med vodenjem po Franciji lahko izberemo šansone) ali določene pesmi, neločljivo povezane z določeno državo, regijo ali krajem (npr. izbor klasične glasbe, konkretno dunajskega valčka, ob obisku Dunaja). Ne glede na to, ali govorimo o izboru glasbenega žanra ali določene pesmi, se moramo zavedati, da se podajamo v nekaj, kar moramo znati argumentirati. Pogosto so lahko specifični žanri nekoliko neobičajni za uho, podobno velja tudi za izbor posameznih pesmi, zato je treba pri uporabi tega uporabiti zdravo mero razuma. To velja predvsem za neobičajne zvrsti in pesmi, tukaj pa so tudi zvrsti in pesmi, ki gredo dobro v uho in bodo med potniki večinoma dobro sprejete.

Denimo, da se s skupino odpravljate v New York, med čakanjem na letališču lahko (če prostor to dopušča, seveda) to čakanje nekoliko popestrite. Legendarna pesem Franka Sinatre New York, New York v ozadju bo zagotovo pritegnila kakšen nasmešek na obraz potnikov, ki se veselijo potovanja v mesto, ki nikoli ne spi.

Frank Sinatra – New York, New York^[2]

Start spreadin' the news,
I'm leavin' today
I want to be a part of it
New York, New York
These vagabond shoes, are longing to stray
Right through the very heart of it
New York, New York
I wanna to wake up, in a city that doesn't sleep
And find I'm king of the hill
Top of the heap
These little town blues
Are melting away
I'll make a brand new start of it
In old New York
If I can make it there, I'll make it anywhere
It's up to you, New York, New York
New York, New York
I want to wake up in a city that never sleeps
And find I'm a number one, top of the list
King of the hill, a number one
These little town blues, are melting away
I'm gonna make a brand new start of it
In old New York
And if I can make it there
I'm gonna make it anywhere
It's up to you, New York
New York
New York

Videoposnetki, najpogosteje filmi, so v turističnem vodenju uporabljeni, kot že rečeno, takrat, ko moramo premagati daljše razdalje (več kot dve uri vožnje), pri čemer je pokrajina morebiti nekoliko bolj monotona ali vožnja poteka v temi in zunaj ni mogoče videti kaj dosti. Tudi pri izboru filmov moramo biti previdni, iščemo torej vsebine, ki bodo dobro sprejete med širšo množico gledalcev,

izogibamo pa se vsebin z veliko nasilja, golote ali česa, kar bi lahko žalilo določeno skupino potnikov.

Denimo, da s skupino potujete v Provanso, slikovito pokrajino v Južni Franciji. Ker se boste vozili veliko časa (sicer po Italiji), lahko izberete katerega izmed filmov, ki Provanso dobro predstavijo, pokažejo že nekaj o načinu življenja v tem delu sveta in obogatijo izkušnjo s panoramskimi posnetki delov, ki jih morebiti v samem vodenju kljub vsemu ne uspete obiskati.

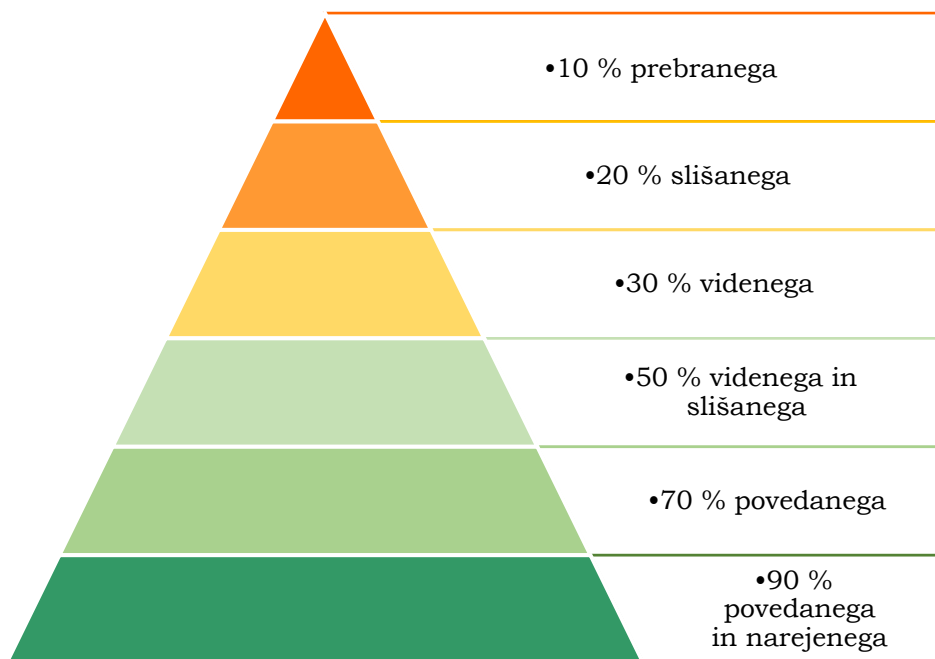
Provansa in njeno življenje sta prikazana v številnih filmih. Omeniti je tako treba z dvema oskarjema nagrajeno biografsko dramo z naslovom *La Vie en Rose – Življenje v rožnatem*^[3], v katerem spremljamo življenjsko zgodbo Edith Piaf, svetovno priznane francoske šansonjerke, ki je jesen svojega življenja preživela prav v Provansi, kjer je tudi umrla. Film je bil v letu svojega izida (2007) nagrajen z dvema oskarjema, oskarja za najboljšo glavno žensko vlogo je prejela igralka Marion Cotillard, oskarja za najboljšo masko pa sta prejela Didier Lavergne in Jan Archibald^[3]. Če je prej omenjeni film posnet po življenjski zgodbi Edith Piaf, je drugi film, na katerega se lahko obrnemo, brez podobnega ozadja. Gre za film z naslovom *A Good Year – Čudovito leto*^[4], lahkotno romantično komedijo, v kateri spremljamo silno arogantnega Maxa Skinnerja, ki pride v Provanso po dolgih letih odsotnosti, saj mora prevzeti posestvo, ki mu ga je po smrti zapustil stric. Najprej odločen, da ostane v Provansi čim manj časa, se zaljubi v življenjski slog, pokrajino in navade ljudi ter v Provansi na koncu tudi ostane^[4].

Poleg filmov je mogoče med vožnjo predvajati tudi druge videoposnetke, denimo dokumentarne filme, katerih namen je identičen, to je obogatiti izkušnjo, ki jo bodo potniki imeli. Pri tem je tudi v tem primeru treba izjemno premišljeno izbrati dokumentarne filme, ki so primerni in vsebinsko vezani na samo pot. Tako glasba kot videoposnetki, najpogosteje filmi, morajo biti izbrani resnično premišljeno. Slab izbor lahko pusti negativne posledice, saj se potniki ob njih morebiti ne počutijo dobro, to pa močno vpliva na končno zadovoljstvo s celotnim potovanjem oziroma vodenjem, ki so ga deležni.

MATERIALI V PODPORO VSEBINI VODENJA

V prvem delu smo se osredotočali na materiale, ki so namenjeni predvsem skrbi za počutje potnikov, v tem delu pa se bomo nasprotno osredotočili na materiale, s pomočjo katerih si bodo potniki določene vsebine lažje predstavljali in tudi bolje zapomnili. Človeški spomin je omejen, tega se vsi zavedamo, zato v našem spominu ostajajo predvsem dogodki, kraji in ljudje, ki so zaradi takih ali drugačnih okoliščin pustili močnejši pečat. Ameriški raziskovalec in profesor s področja izobraževanja Edgar Dale, je najbolj poznan po tem, da je razvil stožec izkušenj, pogosto imenovan tudi piramida učenja, ki ga prikazujemo v Sliki 1^[5].

Po dveh tednih si zapomnimo ...



Slika 1: Stožec izkušenj – piramida učenja

Kot lahko vidimo v Sliki 1, si v dveh tednih zapomnimo le 10 % tega, kar smo prebrali. Če smo o neki vsebini poslušali, si zapomnimo nekje do 20 % tega, kar smo slišali. V kolikor si ogledujemo statično sliko nečesa, si zapomnimo do 30 % tega, kar vidimo, če uspemo povezati zvok in sliko, torej slišimo in vidimo vsebino,

pa si zapomnimo do 50 % vsebine. Tukaj lahko postavimo mejo pasivnega udeleženca, saj do te točke posameznik ne sodeluje pri izvedbi vsebine, če je posameznik aktivno vključen v vsebino, se stopnja pomnjenja še poveča. Tako lahko vidimo, da če smo vključeni v diskusijo o neki temi, si zapomnimo do 70 % tega, o čemer teče pogovor, največ, 90 %, pa si zapomnimo, če poleg same diskusije lahko neko vsebino tudi sami praktično preizkusimo.

Tako ni prav nič nenavadno, da se muzeji po vsem svetu vedno bolj in bolj osredotočajo na uporabniško izkušnjo obiskovalcev, saj ne želijo le, da so obiskovalci tisti, ki nekaj preberejo, temveč da, kjer je to mogoče, tudi preizkusijo, če ne drugače vsaj na modelu. Nič drugače ni niti s potniki, ki jih turistični vodnik ali turistična vodnica popelje na ogled po neki destinaciji oziroma mestu ali znamenitosti.

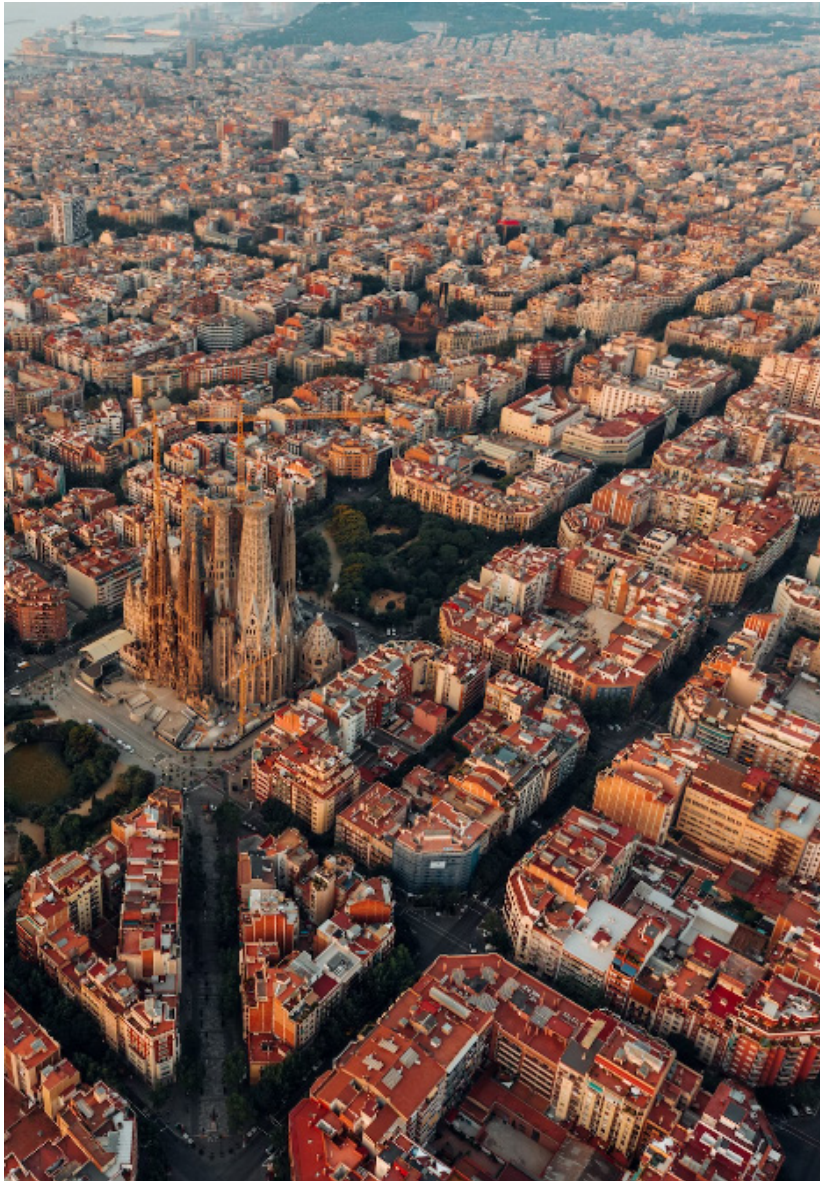
Ko govorimo o materialih, ki so v podporo vsebini vodenja, moramo ločevati med materiali, ki so turističnemu vodniku ali turistični vodnici že vnaprej na voljo, in o materialih, ki si jih samostojno pripravi za potrebe vodenja. Tako bomo pogosto v mestih našli zemljevide ali makete in z njihovo pomočjo je precej lažje razložiti, kje smo, kam gremo, kje so morebiti določene smeri neba ali pomembnejše znamenitosti. Vsekakor takih in podobnih zemljevidov ali maket turistični vodnik ali turistična vodnica nima vedno na voljo, takrat pa se mora na to dejstvo ločeno pripraviti.

Na kaj pomislite ob besedi »Eixample«? Nekateri ste prepoznali soseso v Barceloni ali tudi istoimenski urbanistični stil. Poskusimo razložiti, za kaj gre.

Okrožje Eixample – Barcelona^[6]

Okrožje Eixample v Barceloni v Španiji je široko prepoznano po strogem mrežnem vzorcu in stanovanjskih stavbah s skupnimi dvorišči. Gre za izjemno premišljen in vizionarski dizajn, ki ga je ustvaril Ildefons Cerdà, katalonski urbanist. Njegov načrt vključuje široke ulice, ki se v osmerokotnih križiščih razširijo, s tem ustvarijo večjo vidljivost v križišču ter hkrati puščajo več sončne svetlobe in izboljšujejo zračnost samih ulic. V križiščih zaradi oblike nastaja tudi več prostora za kratkoročno parkiranje. Ulice tečejo strogo pravokotno ali vzporedno druga z drugo.

Zapis je povsem na mestu, večina ljudi, si bo podobo znala tudi vizualizirati v svojih mislih, veliko vseeno lahko pripomoremo, če potnikom pokažemo zračni posnetek, ki ga prikazujemo v Sliki 2.



Slika 2: Okrožje Eixample – Barcelona^[6]

Če vemo, da si ljudje ob tem, ko vidijo slikovni material poleg predstavljene vsebine, zapomnijo tudi do 50 % tega, kar vidijo in slišijo, vemo, da bomo z nečim tako preprostim, kot je prej prikazana fotografija, obogatili njihovo izkušnjo.

Kot vemo, si potniki še bolj zapomnijo vsebine, pri katerih jih lahko vključimo v diskusijo – tudi do 70 %^[5]. Prav tako tudi drži, da je lahko vodenje, pri katerem v nedogled govori le turistični vodnik ali turistična vodnica, nekoliko monotono, zato lahko goste povabimo h krajšemu kvizu, ki ga lahko ob koncu tudi morebiti simbolično nagradimo.

Tudi ta primer nadaljujemo v Barceloni. Skupaj s skupino potnikov obiščemo osrednji olimpijski stadion, kjer je potekala osrednja otvoritvena in zaključna slovesnost olimpijskih iger^[7]. V uvodu predstavimo bogato dediščino olimpijskih iger za Barcelono, ki so mesto resnično spremenile^[7], nato pa se osredotočimo na zgodovinska dejstva in s tem preverimo, kako dobro se dogodkov izpred nekaj desetletji spominjajo potniki. Najprej predstavimo dejstvo, da gre za prve poletne olimpijske igre, na katerih je Slovenija nastopala kot samostojna država. Sledijo vprašanja in kdor največkrat odgovori pravilno, si lahko prisluži nagrado.

Slovenske Olimpijske kolajne^[8]

Vprašanje 1: Ali so slovenski športniki na 25. poletnih olimpijskih igrah v Barceloni osvojili kakšno medaljo?

Odgovor: Da.

Vprašanje 2: Koliko medalj so osvojili?

Odgovor: Dve medalji.

Vprašanje 3: Kakšnega leska sta bili ti medalji?

Odgovor: Osvojili so dve bronasti medalji.

Vprašanje 4: V katerih disciplinah so bile osvojene medalje?

Odgovor: Obe medalji so osvojili veslači.

Vprašanje 5: Kdo je osvojil prvo medaljo?

Odgovor: Dvojec brez krmarja, posadka Iztok Čop in Denis Žvegelj.

Vprašanje 6: Kdo je osvojil drugo medaljo?

Odgovor: Četverec brez krmarja, v posadki so bili Milan Janša, Sadik Mujkič, Sašo Mirjanič in Janez Klemenčič.

Čeprav je od konca 25. poletnih olimpijskih iger v Barceloni leta 1992 minilo že več kot tri desetletja, so spomini za marsikoga še zelo živi. Gre vendarle za prve slovenske olimpijske medalje^[8]. Kljub vsemu se rado zatakne. Če bodo potniki pravilno odgovorili na prva tri vprašanja, pa se bo že pri četrtem vprašanju pogosto zataknilo. Slovenski športniki so resnično odlični in praktično ne mini veliko tekmovanje, s katerega se ne vrnejo v domovino s kakšno medaljo. Pogosto se problem pojavi tudi pri petem vprašanju, precej pogosteje se večina izmed nas spomni dvojca Iztok Čop in Luka Špik, ki nas je navdušil z zlato medaljo osem let pozneje v Sydneyju v Avstraliji^[8]. Daleč najtežje je zadnje šesto vprašanje in kdor je pravilno dogovoril na vseh šest vprašanj, si zasluži manjšo nagrado.

Z vključevanjem potnikov v samo vsebino vodenja, naj bo to s podporo glasbe in videa ali kombinacijo uporabe slikovnega materiala ob vodenju ali celo sodelovanja v obliki kakšnega kviza, lahko turistični vodnik ali turistična vodnica učinkovito uporabi podporne materiale za vodenje ter s tem naredi vodenje precej bolj zanimivo in prijetno za goste.

VPRAŠANJA IN PRIMERI ZA PONOVI TEV

Vprašanje 1: Kakšna je osnova za izbor glasbe ali videa, s katerimi skušamo dopolniti izkušnjo vodenja, na kaj moramo biti posebej pozorni in zakaj?

Vprašanje 2: Kako lahko s pomočjo stožca izkušenj (piramida učenja) pojasnite pomen uporabe avdio-vizualnih pripomočkov za vodenje?

Primer 1: Izberite pesem, ki jo boste predvajali slovenskim gostom, ki jih peljete na enodnevni izlet v Ljubljano. Pesem predvajate med vožnjo proti mestu. Utemeljite svoj izbor.

Primer 2: Izberite izvajalca glasbe, katerega pesmi boste predvajali tujim gostom na poti po Gorenjski. Utemeljite svoj izbor.

Primer 3: Izberite dve pesmi, s katerimi boste navdušili svoje goste ob obisku Barcelone, prvo pesem predvajate ob prihodu, drugo ob odhodu iz mesta. Potujete s slovenskimi gosti in ste nastanjeni uro vožnje iz mesta. Utemeljite izbor.

Primer 4: Čaka vas celonočna vožnja v večno mesto Rim, vaši potniki pa so srednješolci, ki jim želite na lahkoten način približati Rim in Vatikan, ki ju bodo obiskali. Kateri film bi izbrali in zakaj?

Primer 5: S skupino odraslih potnikov potujete po Skandinaviji, čaka vas več dni, ko se boste daljši čas vozili po neokrnjeni, a na trenutke monotoni pokrajini. Katere filme (najmanj tri) bi izbrali in zakaj?

Primer 6: Sestavite kviz, ki bo popeljal potnike skozi zgodovino poletov v Planici.

Viri poglavja

1. Bruner, G. C. (1990). Music, mood, and marketing. *Journal of marketing*, 54(4), 94–104.
2. Songfacts.com. (2022). *New York, New York by Frank Sinatra*. Dostopno na: <https://www.songfacts.com/lyrics/frank-sinatra/new-york-new-york>, 25. 9. 2022.
3. IMDb.com. (2007). *La Vie en Rose*. Dostopno na: <https://www.imdb.com/title/tt0450188>, 25. 9. 2022.
4. IMDb.com. (2006). *A Good Year*. Dostopno na: <https://www.imdb.com/title/tt0401445>, 25. 9. 2022.
5. Dale, E. (1969). *Audio-Visual Methods in Teaching (3rd ed.)*. Holt, Rinehart & Winston, New York: Dryden Press.
6. Armstrong, L. (2020) *Aerial view of city buildings during daytime photo*. Unsplash.com. Dostopno na: <https://unsplash.com/photos/hVhfqhDYciU>, 29. 11. 2022.
7. International Olympic Committee. (2019). *Barcelona 1992: A model of Olympic Legacy*. Dostopno na: <https://olympics.com/ioc/legacy/barcelona-1992/barcelona-1992-a-model-of-olympic-legacy>, 25. 9. 2022.
8. Olimpijski komite Slovenije. (2022). *Slovenske olimpijske kolajne*. Dostopno na: <https://www.olympic.si/olimpijski-wiki/klub-slovenskih-olimpijcev/slovenske-olimpijske-kolajne>, 25. 9. 2022.

5. poglavje

TEGA NISMO PREDVIDELI

»Poti niso vedno lepe, tudi ne udobne, včasih nas kaj boli, nam zlomi srce. Ampak tudi to je prav. Potovanje te spremeni, mora te spremeniti. Pušča sledi v našem spominu, zavesti, srcu, telesu. Nekaj vzamemo s seboj, upajmo, da za seboj pustimo tudi nekaj dobrega.«

— Anthony Bourdain

OB KONCU POGlavJU BOSTE ...

- ✓ razumeli vlogo turističnega vodnika ali turistične vodnice v nepredvideni situaciji na letališču, avtobusu ali metroju
- ✓ razumeli vlogo turističnega vodnika ali turistične vodnice v nepredvidenih situacijah v hotelu
- ✓ razumeli mediatorsko vlogo turističnega vodnika ali turistične vodnice med gosti in nepredvidenimi situacijami

Kadar potujemo zasebno ali službeno, se pogosto soočamo s situacijami, ki jih vnaprej nikakor ne moremo predvideti. Prav vsi gremo na pot z željo in upanjem, da bo vse potekalo gladko. Seveda je lažje in enostavneje, kadar potujemo sami, z družino ali prijatelji. Na prvi pogled se zdi, da tudi potovanja organiziranih skupin niso dosti drugačna, in res je tako, če gre vse, kot je predvideno, ko pa pride do

težav, je turistični vodnik ali turistična vodnica v situaciji, ki je težka, in o tem bomo podrobneje spregovorili v tem poglavju. Del poglavja predstavljajo lastne misli, zapisi turističnih vodnikov in vodnic, ki jih vključujeva, kot osebne izpovedi z lastnim slogom avtorja ali avtorice.

SITUACIJE NA LETALIŠČU

Prevoz z izhodiščnega mesta do cilja je pogosto organiziran z letalskim prevozom. V ljudeh, pa četudi potujejo organizirano, to pomeni pod okriljem turistične agencije in v spremstvu turističnega vodnika ali turistične vodnice, nemalokrat vlada nek nemir, morda strah, morda nezaupanje, morda pomislek in zadržanost do države, v katero potujejo, morda neizkušenos potovanj v organizirani skupini in še bi se kaj našlo. Ves ta nemir je nekoliko manjši, če je potovanje organizirano, kar za potnika pomeni predvsem, da je potovanje bolj varno. Turistični vodnik ali turistična vodnica tudi v tem primeru nastopa kot vezni člen med potniki in turistično agencijo, ki jo zastopa. Turistični vodnik ali turistična vodnica si mora na začetku poti vzpostaviti določeno mero avtoritete, potniki se morajo zavedati, da je pred njimi oseba, ki bo sistematično poskrbela zanje in jim zagotovila vse, kar potrebujejo za udobno preživljanje časa. Nikakor pa to ne pomeni, da mora turistični vodnik ali turistična vodnica biti tudi njihov prijatelj ali animator v prostem času.

Popolnoma legitimno je, da potniki pričakujejo, da je to oseba, ki ima veliko izkušenj, je iznajdljiva in dobro pozna destinacijo, kamor so namenjeni. Pričakuje se, da turistični vodnik ali turistična vodnica dobro pozna letališča, skozi katera potuje skupina. Vsak turistični vodnik ali turistična vodnica mora vedeti, kako delujejo letališča nasploh, še zlasti pa letališče, s katerega odpotuje s skupino, ali letališče, prek katerega leti do ciljnega mesta. Če na nekem letališč še ni bil, tudi to se lahko zgodi, si poskuša pridobiti praktične informacije na spletni strani letališč ali pa prek kolegov vodnikov, ki so na določenih letališčih že bili. V veliko pomoč je tudi to, da letališča načeloma delujejo podobno.

Neizpodbiten cilj je, da so potniki zadovoljni s storitvijo, ki jo prejmejo, zato je zelo pomembno, da turistični vodnik ali turistična vodnica ve, kje na odhodnem letališču sprejme skupino, da ve, kje poteka prijava na let, da ve, katere posebnosti so pri prijavi na let, da ve, kateri izhod je predviden za vkrcavanje na letalo, da goste opozori, da se izhod za vkrcavanje na letalo lahko spremeni, in da morajo

sami slediti letališkimi informativnim zaslonom. Občasno se med potniki pojavijo tudi vprašanja, ki se zdijo na prvi pogled nekoliko smešna, kot je, kje je toaleta, ali kje je prostor, namenjen kajenju. Vse to je običajno jasno označeno. Turistični vodnik ali turistična vodnica se mora v takih situacijah predvsem znajti, se dobro orientirati po oznakah, ki so na voljo, če pa letališče pozna tako dobro, da ve tudi odgovore na ta vprašanja, še toliko bolje. Med redne naloge vsekakor sodi, da turistični vodnik ali turistična vodnica pomaga potnikom pri prijavi, počaka tako dolgo, da se celotna skupina prijavi na let, skupaj s skupino opravi varnostni pregled in kontrolo dokumentov, saj s tem potniki pridobijo občutek, da ima turistični vodnik ali turistična vodnica »vse pod kontrolo«, vsaj za začetek.

Občutek, da so stvari pod nadzorom, je zelo prijeten, prav tako zelo hitro pa se lahko vse postavi na glavo in znajdemo se v povsem nepredvideni situaciji. Zamuda letala zaradi poznega prihoda letala s predhodnega leta, tehnične težave letala, vremenske nevspečnosti na območju letališča, odpoved poleta tik pred odhodom – vse to so le nekatere težave, ki se lahko pripetijo, in brez vsakega dvoma to močno vpliva na program potovanja, ki se bo moral prilagoditi, kar turističnega vodnika ali turistično vodnico v trenutku postavi v nepredvideno situacijo, saj je te prilagoditve treba primerno pojasniti skupini. Težava je precej večja, kot se zdi na prvi pogled, in turistični vodnik ali turistična vodnica nima veliko moči, da bi kaj spremenila, lahko pa intenzivno komunicira z vsemi deležniki in tako negativni vpliv sprememb programa skuša čim bolj ublažiti. Na tem mestu je treba opozoriti na dvoje: prvič, da mora turistični vodnik ali turistična vodnica potnikom jasno povedati, da on ali ona predstavlja turistično agencijo ter komunicira in se dogovarja z letališkim in tudi letalskim osebjem. Hkrati je treba to informacijo pravilno prenesti tudi do letalskega ali letališkega osebja, saj je obravnava posameznika kljub vsemu nekoliko drugačna, če vedo, da gre za predstavnika turistične agencije, ki bo na koncu poskrbel za več deset potnikov in s tem tudi njim olajšal delo.

Na letališču je ključna komunikacija z letališkim osebjem in osebjem letalskega prevoznika, ki bo opravil let. Primerna komunikacija, nekaj razumevanja, da morebiti tudi oni ne vedo, kaj točno in kdaj točno se bo zgodilo vnaprej, so izjemno pomembni, saj je omenjeno osebje izjemnega pomena za reševanje nastalih težav. Komunikacija mora biti vedno previdna in diskretna. Potnikom se posredujejo zgolj tiste informacije, ki so v danem trenutku pomembne, kar ne pomeni nujno vse informacije, saj se situacija vedno lahko še dodatno spremeni. V

teh primerih mora biti turistični vodnik ali turistična vodnica dober psiholog, saj mora ves čas skrbeti, da gostov ne postavi v situacijo, ki bi vnesla dodatno nezaupanje in negotovost med potnike.

Situacije, vezane na nevšečnosti na letališču, se pripetijo in čeprav se vsi vpleteni trudijo, da bi bilo takih situacij čim manj, se jim ne moremo povsem izogniti. Tisti, ki jim spomin seže nekoliko dlje v preteklost, se bodo zagotovo spomnili aprila 2010, ko je vulkan Eyjafjallajökull izbruhnil na Islandiji^[1]. Posledica izbruha vulkana je bilo zaprtje večjega dela zračnega prostora nad celotno Evropo za nepredstavljivo dolgih šest (6) dni. Če vemo, da je v letu 2010 v Evropi z letalom potovalo okoli 774 milijonov potnikov^[2], lahko preprosto izračunamo, da to pomeni dobra 2 milijona potnikov dnevno ali v šestih dneh dobrih 12 milijonov potnikov, ki so se jim potovalni načrti povsem sesuli. Gre resnično za ekstremen primer, v kakršnem tudi turistični vodniki in turistične vodnice ostanejo nemočni.

Kako velik problem je povzročil izbruh vulkana Eyjafjallajökull, pove tudi dejstvo, da je ocenjena škoda samo za letalsko industrijo znašala več kot 1,3 milijarde EUR^[4]. Tolikšna škoda je kljub vsemu prinesla tudi nekaj dobrega, saj je močno pospešila integracijo nacionalnih sistemov kontrole zračnega prometa v enotno evropsko nebo in takojšnjo ustanovitev krizne koordinacijske skupine za reševanje prihodnjih motenj v prometu^[5].



Slika 1: Izbruh vulkana – Islandija^[3]

Čeprav se vsi deležniki trudijo, da bi leti potekali čim bolj točno in da ne bi bilo odpovedi, se vse to še vedno dogaja in se tudi bo dogajalo. Glede na to je vsekakor prav, da tudi vemo, kakšne so pravice potnikov v primeru odpovedi leta. Evropski potrošniški center Slovenija^[6] odpoved leta pojasnjuje zelo podrobno v nadaljevanju.

Odpoved leta^[6]

Dejanski letalski prevoznik mora v primeru odpovedi leta potniku ponuditi možnost izbire med povračilom vozovnice ali spremembo poti do končnega cilja. Seveda se lahko potnik odloči za možnost povračila, zato letalski prevoznik v tem primeru nima do njega nobenih nadaljnjih obveznosti, kar pomeni, da potniku ni dolžan zagotoviti oskrbe ali kakršnih koli prevozov. Drugače pa je, če se potnik odloči nadaljevati potovanje. V tem primeru mora letalski prevoznik poskrbeti za potnika, dokler ta ne pride na cilj potovanja. To pomeni, da mora potniku ponuditi obroke hrane in osvežilne napitke ter dva brezplačna telefonska klica oziroma sporočili po telefaksu ali elektronski pošti. Če nadaljevalni let ni možen istega dne, mora prevoznik zagotoviti in urediti tudi nastanitev v hotelu in prevoz od letališča do kraja nastanitve. Te pravice pripadajo potniku ne glede na to, kakšni so razlogi za odpoved leta.

Potniku v primeru odpovedi leta pripada tudi odškodnina. Višina odškodnine je določena v pavšalnem znesku in je odvisna od dolžine leta. Namen odškodnine je zagotoviti potrošniku povračilo škode zaradi nevspečnosti, ki jih je utrpel, in kot taka ni povezana z dejansko škodo, ki je nastala potniku. Za lete do 1.500 km je določena pavšalna odškodnina v višini 250 evrov, za lete znotraj EU, ki so daljši od 1.500 km, in vse druge lete med 1.500 in 3.500 km znaša odškodnina 400 evrov, za lete, ki so daljši od 3.500 km, pa je višina odškodnine 600 evrov. Odškodnina se zniža, če prevoznik zagotovi nadomestni let in potnik na cilj prispe z manjšo zamudo. Če je potnik o odpovedi leta obveščen več kot 14 dni pred načrtovanim odhodom, mu odškodnina ne pripada.

Primer reševanja nepredvidenih težav na letališču zaokrožimo z zapisom izkušenega turističnega vodnika, ki se je v podobni situaciji znašel pred kratkim. Z opisom dogodkov, vezan na odpoved leta za skupino, ki je avgusta 2022 potovala v Edinburg na Škotskem, se lahko vsi nekaj naučimo – turistični vodnik ali vodnica, turistična agencija in tudi potniki, ki so potovali v skupini.

Naša pot v Edinburg

Skupino sem sprejel na letališču, pomagal sem ji pri prijavi na let in uredil vse zahtevane formalnosti. Letalski prevoznik je približno pol ure pred napovedanim odhodom začel objavljati zamudo zaradi tehničnih težav, ki se je zavlekla približno do dve uri po predvidenem odhodu. Nato je letalski prevoznik let odpovedal. Razlog je bil tehnične narave. Kako naprej, sem si postavil vprašanje kot turistični vodnik? Odreagirati sem moral v trenutku, da bi se v najkrajšem možnem času postavil v vrsto pred okence letalskega prevoznika, kjer bi lahko začel urejati vse potrebne formalnosti. Zamislite si, da se nisem uspel niti dodobra spoznati s skupino, in že se mi je zgodila nepredvidena situacija, ki pa je tudi ena najtežjih in nehvaležnih. Nemudoma sem se povezal s turistično agencijo, za katero sem opravljal storitev, in tudi z letalskim prevoznikom.

Letalski prevoznik, ki je edini pristojen in odgovoren za reševanje omenjene težave, je razdelil skupino na tri dele in vsako skupino poslal po drugi poti do končnega cilja, v tem primeru Edinburga. Letalski prevoznik je postavil turistično agencijo pred dejstvo, da je to edina opcija, ki jo lahko ponudijo. V kolikor je ne, pomeni, da se je turistična agencija odpovedala ponujeni alternativni in s tem avtomatsko ni upravičena do kakršnih koli kompenzacij, nadomestnih letov ali odškodnin. Turistična agencija je sprejela in potrdila ponujeno, jaz kot turistični vodnik pa sem bil tisti, ki sem moral to informacijo in nov itinerarij poti za vsako skupino posebej predstaviti gostom, ki so v letališkem terminalu čakali nekaj ur na razplet situacije. Moral sem se zelo na hitro organizirati in si v mislih narediti scenarij, kako bom gostom, brez možnosti ugovaranja, na hiter, enostaven in efektiven način razložil, da se skupina deli na tri dele in da vsaka skupina leti do cilja prek minimalno dveh letališč in z vsaj dvema različnima letalskima prevoznikoma. V vsaki skupini sem moral določiti vodjo skupine, ki mi bo poročala o situaciji na poti. Vse tri skupine so imele predviden prihod na cilj s polurnim zamikom in seveda z neke 12-urne zamudo od prvotnega načrtovanega prihoda. Kot izkušen vodnik sem imel izjemno podporo turistične agencije, zato sem situacijo izpeljal brezhibno in skupino sprejel na cilju, torej v Edinburgu.

V tej situaciji bi želel izpostaviti, da sem se moral kot turistični vodnik v taki nepredvideni situaciji izjemno znajti. Izkoristiti sem moral vse svoje teoretično in praktično znanje, moral sem biti dober psiholog, mediator in usmerjevalec vseh gostov. Vse to je bilo ključnega pomena, da je skupina po tako turbulentnem začetku začela delovati kot homogena skupina in uživati na Škotskem. Ko smo se vrnili v domovino, je zadovoljna skupina izjavila, da si še želi potovati tako z isto turistično agencijo kot tudi njenim turističnim vodnikom. In točno to mi je bila največja zahvala in potrditev, da sem kot turistični vodnik ob podpori turistične agencije ravnal pravilno, razumno in odgovorno.

Ob tej vsekakor neprijetni situaciji, ki v poletni sezoni 2022 ni bila edina, lahko opazimo, da sta tako turistična agencija kot turistični vodnik opravila delo korektno in odgovorno. Niti turistična agenciji niti turistični vodnik nista bila kriva, a sta morala odzvati in ravnati v dobro gosta, da bo ta zadovoljen in dobil storitev, ki jo je plačal in pričakoval.



Slika 2: Let odpovedan^[7]

SITUACIJE NA AVTOBUSU

Avtobusni izleti so med potniki izjemno priljubljeni, saj omogočajo številne kombinacije potovanj, kjer koli je cestna infrastruktura primerna. Potniki na zaključenih vodenih avtobusnih potovanjih, kjer potujejo kot skupina z najetim avtobusom od začetka do konca potovanja, so pogosteje bolj zadovoljni s celotnim

potovanjem^[8], saj omogoča optimalno izrabo časa in veliko vidnega v relativno kratkem času. Četudi vsi ne sedijo povsem blizu turističnega vodnika ali turistične vodnice, taka zaključena vodena avtobusna potovanja omogočajo dobro interakcijo med turističnim vodnikom ali turistično vodnico na eni strani in potniki na drugi strani^[9], saj je avtobus le sredstvo prevoza, kjer se v času, ko ga uporabljajo, medsebojno družijo, v času, ko so zunaj avtobusa, pa se potencial druženja še poveča. Prav to medsebojno druženje med potniki ali med turističnim vodnikom oziroma turistično vodnico in potniki po nekaj urah skupne vožnje omogoča, da navežejo stike, klepetajo in se neformalno družijo ter tkejo nova poznanstva in si delijo različne potovalne izkušnje. Še zlasti se pogosto pogovarjajo o izkušnjah potovanj z avtobusom, o prednostih in tudi slabostih. Pogosto se potniki že ob rezervaciji nekega izleta ali potovanja pozanimajo, katere sedeže na avtobusu lahko dobijo. Ker so spredaj samo štirje sedeži, delajo turistične agencije večinoma po principu, kdor prvi pride, prvi melje, v smislu, kdor prvi rezervira potovanje, dobi najboljše sedeže. Tako dobi turistični vodnik oziroma turistična vodnica pred potovanjem seznam potnikov in sedežni red, ki se ga je treba držati, saj nasprotno nedoslednost turističnega vodnika ali turistične vodnice lahko pripelje do kaosa glede sedežnega reda. Zelo pomembno je, da ostaja sedežni red nespremenjen ves čas potovanja. Ta se lahko spreminja, če sedežni red ni določen vnaprej in če turistični vodnik ali turistična vodnica pravila glede sedežnega reda gostom pove vnaprej.

V nadaljevanju predstavljamo izpoved izkušenega turističnega vodnika, kako je reševal zelo neprijetno situacijo, ki se lahko pripeti na avtobusni poti.

Za las

Bila je zadnja poletna sezona, preden je svet zajela pandemija covid-19. Pripravljaj sem se potovanje na portugalski otok Madeira sredi Atlantskega oceana. Ne glede na to, da sem otok poznal, sem si doma pripravil nekaj dodatnega vsebinskega materiala o flori otoka. Z veseljem sem si naredil izpiske, prebral veliko o rastlinstvu na otoku, saj je bila napovedana skupina, ki se ukvarja s hortikulturo. Dan pred odhodom sem prevzel vse dokumente na turistični agenciji, za katero sem opravljal storitev. Imeli smo organiziran skupinski avtobusni prevoz na letališče Marco Polo v Benetkah. S skupino smo začeli potovanje v zgodnjih jutranjih urah v Ljubljani in se odpravili na ta

sorazmerno kratek transfer do letališča v Benetkah. Po sprejemu skupine, predstavitvi programa in posredovanju vseh tehničnih informacij skupini, je pot potekala po načrtu. Seveda smo imeli všteti tudi rezervni čas, ki ga po navadi turistične agencije predvidijo za vsak slučaj. Še dobro, da je bil ta čas predviden. Kmalu potem, ko smo prispeli na italijansko stran in naredili postanek na postajališču Gonars, se nam je pokvaril avtobus, ki ni več mogel ne naprej in ne nazaj. Obstali smo na odstavnem pasu sredi avtoceste. V tistem trenutku sem si rekel, saj imamo izkušenega voznika, ki ga poznam dolgo, ki obvlada avtobus in vse ostalo. Voznik je obvestil nadrejenega, jaz pa odgovornega komercialista turistične agencije. Rekel sem si, umiri se, umirjeno povej skupini, kako in kaj, še zlasti pa bodi previden z besedami, saj je skupina že začela spraševati, ali bomo ujeli letalo, in podobno. Vprašanja so bila na mestu, konkretnega odgovora pa z voznikom še nisva imela. Po nekaj minutah mi je voznik diskretno povedal, da s tem avtobusom naprej ne moremo. Zameglilo se mi je pred očmi, a sem skupini to informacijo moral predati. Težava je postajala resna, potniki vedno bolj nervozni in tudi naporni. Voznik se je diskretno umaknil z avtobusa in urejal situacijo s svojim nadrejenim. Ker se je avtobusni prevoznik zavedal, da je ta težava njihova in da mora skupino pravočasno dostaviti na letališče, saj bo nasprotno stroške novih letalskih vozovnic moral prevzeti avtobusni prevoznik in ne turistična agencija, se je reševanja nastale težave lotil še hitreje in odgovorneje. Ker je bil to izkušen avtobusni prevoznik, je težavo rešil tako, da je poslal nov avtobus iz Sežane, ki je bila najbližje meji, in kjer je prek posrednika dobil vrat na nos nadomestni avtobus. Nadomestni avtobus je prispel sorazmerno hitro, skupino smo prestavili na drug avtobus in počasi nadaljevali s potjo. V tistem trenutku sem si želel samo, da pridemo pravočasno na letališče. Prednost je bila, da smo leteli z nizkocenovnim letalskim prevoznikom in da smo že imeli natisnjene vstopne kupone. Na avtobusu je vladalo morbidno vzdušje, potniki so še vedno spraševali, ali bomo uspeli ali ne in kaj bo, če ne bomo uspeli, in podobno. Z vodniškega stališča je najpomembneje, da si v odgovorih zelo previden, da poveš raje manj kot več in da nič ne obljubljaš. Za vse konkretne odgovore se vnaprej posvetuješ s turistično agencijo. V Benetke smo prispeli ob uri, ko smo samo vzeli prtljago, se pozabili posloviti, kaj šele zahvaliti avtobusnemu vozniku, in tekli v letališki terminal, kjer sem na varnostni kontroli razložil situacijo in prosil osebje, naj nas spustijo naprej. Na vkrcavanje smo prispeli, ko je bila približno polovica letalskih potnikov že vkrcana, kar pomeni, da smo letalo ujeli za las. Šele ko sem preveril, ali so vsi naši vkrcani,

sem si oddahnil in začel razmišljati, kaj bi bilo, če bi bilo, in kako bo v nadaljevanju potovanja. Naši potniki so bili izjemno hvaležni in zavedali so se, da je avtobusni prevoznik odreagiral odgovorno in po najboljših močeh. Preostanek potovanja po Madeiri je potekal brez dodatnih težav ali zapletov in skupina se je vrnila domov z lepimi in nepozabnimi vtisi z Madeire, začetna negativna konotacija pa je bila že pozabljena.

V izpovedi turističnega vodnika lahko vidimo, kako pomembna je dobra vez med avtobusnim prevoznikom, avtobusnim voznikom, turistično agencijo in turističnim vodnikom, da se taka nepredvidena situacija reši na najhitrejši možen način. Turistični vodnik je v tem primeru tisti, ki mora komunicirati s potniki umirjeno, predvidno in zbrano. Vsako nepredvideno situacijo tudi na avtobusu turistični vodnik ali turistična vodnica rešuje mirno, ne konfliktno in profesionalno, v želji, da bodo potniki zadovoljni.

SITUACIJE NA METROJU

Številne svetovne metropole se lahko pohvalijo z zelo dobro razvejanimi mrežami podzemnih železnic, ki se v nekaterih tudi prelivajo v kombinacijo podzemnih in nadzemnih tirov. Gre za priljubljen način lokalnega transporta, ki ima eno velikansko prednost, da je promet, ker teče pod zemljo, bolj ali manj povsem neodvisen od dogajanja na ulicah, čemur so recimo veliko bolj izpostavljeni mestni avtobusi, pri katerih je težko predvideti, kdaj se bodo znašli v prometnem zamašku in kdaj ne. Veliko je izrazov, ki označujejo podzemno železnico, v Londonu jo imenujejo »Tube«, v New Yorku jo poznamo pod izrazom »Subway«, na Dunaju se srečamo z »U-Bahnom«, daleč najpogostejši izraz med vsemi je zagotovo »Metro«, ki ga uporabljajo za označevanje podzemnih železnic v Franciji, Avstraliji, na Kitajskem, Finskem in še v številnih drugih državah^[10], zato bomo v tem poglavju vsem podzemnim železniškim sistemom neglede na njihovo ime nadeli izraz metro.

Delati kot turistični vodnik ne pomeni, da lahko pride do nepredvidenih situacij samo z letali ali avtobusi, saj se v velemestih, kjer pogosto uporabljamo prav metroje, tudi tam srečamo z nepredvidljivimi situacijami. Odvisno od destinacije in programa se lahko velik del ogledov odvija tudi z metrojem. Ogledi, vezani na metroje, potekajo hitro in udobno, saj se s tem izognete morebitnim zastojem in težavam na cestah.

Naloga turističnega vodnika ali turistične vodnice je, da skupino dobro pripravi na metro, na podzemni svet in na celotno mrežo teh prevozov. Najlaže turistični vodnik to naredi na informativni tabli z zemljevidom metroja in vseh podzemnih mrež. Le tako si bodo potniki dejansko lahko dokaj dobro predstavljali mrežo podzemnih prevozov. Upoštevati je treba, da je skupina lahko večja ali manjša, da so se nekateri že vozili z metrojem in drugi še nikoli. V vsakem primeru je treba skupini pred prvo vožnjo dati navodila, kako bodo potekale vožnje. Predvideti je treba vnaprej tudi nepredvidene situacije, ki se lahko zgodijo. Najpogostejša je zagotovo situacija, ko kdo iz skupine ne uspe vstopiti na vlak ali izstopiti z vlaka. Potnikom je treba razložiti, da v primeru, da nek potnik ne uspe priti na vlak, počaka naslednjega in se pripelje na postajo, kjer izstopimo vsi, ob predpostavki, da je turistični vodnik potnikom povedal jasno in glasno, na kateri postaji skupina izstopi. Ime postaje izstopa je treba vedno preveriti pri potnikih tako, da se jih vpraša, ali so vsi slišali, in najbolje je, da si potniki ime postaje zapišejo v telefon, še zlasti v tistih mestih, kjer so imena postaj nekoliko neobičajna. Če pa se komu zgodi, da se ne uspe izkrcati z vlaka na predvideni postaji in ostane na vlaku, pa je v začetku treba pojasniti, da se v takem primeru potnik pelje do prve naslednje postaje, kjer izstopi in počaka. Nikamor ne gre sam. V takem primeru se turistični vodnik ponovno vkrca na vlak in se s celotno skupino pelje do naslednje postaje in od tam nadaljuje z ogledi z vsemi potniki.

V večini primerov bodo na metro postajah na voljo brezplačni zemljevidi, ki prikazujejo metro mrežo. Včasih je mogoče najti tudi zemljevide, ki poleg mreže metroja prikazujejo še pomembnejše mestne znamenitosti. Zelo priporočljivo je, da se potnikom razdeli zemljevid mesta ali zemljevid metro sistema v mestu. Dobro je tudi, da imajo potniki telefonsko številko turističnega vodnika, ki pa velikokrat v metrojih ne dela, in tudi na to je treba potnike opozoriti. Potnik mora biti informiran o vseh možnih scenarijih, kar je pomembno zato, da si turistični vodnik zagotovi čim bolj nemoteno opravljanje vodniškega dela. Če potniki ne poznajo ključnih informacij, kot je ime izstopne postaje ali število vmesnih postaj, bo turistični vodnik ob situaciji, ko se nekdo izgubi, imel bistveno več težav, kar bo pomenilo mnogo daljše reševanje zapleta v primeru nevšečnosti v podzemlju, to pa pomeni izgubljen dragoceni čas, namenjen ogledom.

Izgubljen v Moskvi

V največje rusko mesto je prispela skupina potnikov še v tistih časih, ko je na relaciji Ljubljana–Moskva letel ruski nacionalni prevoznik Aeroflot. Ker je bil to direktni let, je skupino z ljubljanskega letališča odpravil predstavnik turistične agencije, na destinaciji, torej v Moskvi, pa sem jih pričakala jaz. Po sprejemu skupine smo se odpeljali v hotel, namestili in šli v spremstvu lokalne turistične vodnice na ogled moskovskih podzemnih postaj, ki veljajo za muzejsko zbirko in za najlepše postaje na svetu. Potniki so vedno v pričakovanju in z zanimanjem prisluhnejo vsem informacijam glede moskovskega podzemnega sistema. Skupaj z lokalno vodnico sva predstavili nekaj zgodovinskih podatkov in nekaj aktualnih ter zelo veliko časa namenili logistiki ogledov, med katere sodijo: nakup kart, spust v podzemlje, kje počakati v podzemlju, o hitrosti vlakov, o dolžini postanka vlaka na postajah, o vstopih na vlak in izstopih iz vlaka, o tem, da se vkrcavamo in izkrcavamo vedno skozi več vrat vagona, in tudi o tem, da bo ena od naju vedno na začetku in druga na koncu skupine.

Ko so vsi potniki potrdili, da razumejo navodila in da vedo, katera postaja je prva, na kateri izstopimo, smo se počasi podali novim izzivom naproti. Pripeljal je vlak in začeli smo se vkrcavati, midve z lokalno turistično vodnico sva se vkrcali zadnji in bili prepričani, da so na vlaku vsi. Krajša vožnja do predvidene postaje in izstopili smo z vlaka na predvideni postaji, tukaj sva vse potnike prešteli in ugotovili, da nam en potnik manjka. Kdo je ta potnik, sva začeli razmišljati? Pogledali sva na seznam in takoj ugotovili, da manjka starejši gospod, ki potuje sam. Prvotna odločitev je bila enostavna, počakajmo, saj bo potnik prispel z naslednjim vlakom, kot sva dali navadila potnikom, preden smo šli na prvo vožnjo. Vlaki v moskovskem metroju vozijo na približno dve minuti in ko je pripeljal naslednji vlak, manjkajočega potnika ni bilo, počakali smo še en vlak, a tudi na tem vlaku ga ni bilo. Zdaj je postalo popolnoma jasno, da je težava večja in se sama ne bo razrešila. Kolegica lokalna turistična vodnica je ostala s potniki, s čimer so se potniki tudi strinjali, jaz sem se odpravila iskat manjkajočega potnika. Klicala sem ga po telefonu, a se ni oglasil. Rekla sem si, da je najboljše, da grem na izhodiščno postajo in pogledam, ali je potnik tam. Žal ga nisem našla. Odločila sem se, da grem ven na trg, kjer smo se tudi ustavili s potniki in se začeli pogovarjati o podzemnih postajah. Žal ga tudi tam ni bilo. Kaj zdaj? Šla sem še do hotela. Moskva je mesto s skoraj 12 milijoni prebivalcev

in iskati posameznika je kot iskati iglo v kopici sena! Sreča je hotela, da sem pogrešanega potnika ujela na pol poti do hotela. Nagovorila sem ga in potnik je bil miren. Povedala sem mu, da ga iščem in vljudno vprašal, kaj se je zgodilo, da ni bil z nami na podzemnem vlaku. Povedal mi je, da ima slušni aparat in da ni slišal. Potnika sem pospremila nazaj do skupine in ogled smo nadaljevali skupaj, a je bil izgubljeni potnik žal prikrajšan za ogled tistih postaj, ki jih je skupina že videla. Dejansko smo ob tej nepredvideni situaciji ogled moskovskih podzemnih postaj opravili do konca, tako kot je bilo predvideno po programu.

Kaj sem se po več kot 20 letih vodenja naučila iz tega primera? Da bom morala po novem potnike vprašati, ali vsi dobro slišijo in da naj to potrdijo z dvigom roke. To bom počela samo takrat, kadar imamo po programu ogled mest z metrom.

V resnični izpovedi vodnice lahko vidite, da se tudi turistični vodnik ali turistična vodnica srečuje z novimi nepredvidenimi situacijami in da je v tem primeru turistična vodnica ravnala pravilno, saj je našla manjkajočega potnika. Lahko ga ne bi in bi ta potnik vseeno želel videti podzemne postaje, saj so v programu, in zanj ta del programa ne bi bil realiziran.



Slika 3: Metro postaja Komsomolskaja v Moskvi^[11]

SITUACIJE V HOTELU

Čeprav je ključni del vodenih organiziranih potovanj vsekakor vezan na vsebino ogledov, nikakor ne smemo zanemariti pomena hotela, v katerem so potniki nastanjeni, saj pogosto tudi to potnikom pomeni veliko. Potniki so tako navajeni se vnaprej pozanimati glede določenih storitev, ki jih hotel ponuja, naj bo to ponudba hrane, možnosti rekreacije, uporabe wellnesa ali bazena, dostopnost do brezžičnega interneta in podobno. Prav tako ni nič nenavadnega, če se potniki predhodno pozanimajo glede storitev hotela na spletu prek številnih spletnih strani, kjer so poleg opisa ponudbe na voljo tudi ocene drugih gostov. Med pogostejšimi spletnimi stranmi so zagotovo TripAdvisor, Travelocity in Expedia^[12], to je za potnike še toliko bolj pomembno takrat, ko bodo v istem hotelu nastanjeni več dni. Zavedati se je treba, da so opisi na spletnih straneh skrbno pripravljene, prav tako so fotografije na spletnih straneh vedno zelo skrbno izbrane, tako se lahko hitro znajdemo v situaciji, kjer so pričakovanja gostov previsoka, še zlasti ko potniki prispejo dejansko v hotel, ki ni ravno v celoti takšen, kot so si ga predstavljali po ogledu na spletni strani. Takrat se obrnejo na turističnega vodnika ali turistično vodnico in vztrajajo, da to ni to, kar so oni plačali in kar je predstavljeno na spletni strani.

To je trenutek, ko mora turistični vodnik ali turistična vodnica nastopiti umirjeno, vendar odločno. Na eni strani tako zastopa turistično agencijo, ki je rezervirala hotel, in na drugi strani hotel, s katerim bo turistični vodnik moral profesionalno sodelovati. Osebe hotela je tisto, ki mu bo lahko priskočilo na pomoč, če bi se nezadovoljstvo nekaterih potnikov stopnjevalo. Turistični vodnik ali turistična vodnica je tokrat v vlogi posrednika med gosti in hotelom. Eno so nerealna pričakovanja, ki so zgrajena na občasno preveč idealiziranih podobah s svetovnega spleta, drugo pa so čisto realne težave, kot je denimo neočiščena oziroma nepripravljena soba, lega sobe, nadstropje, kjer je soba, morebiten slab vonj v sobi, poškodovan inventar sobe in še bi lahko naštevali. Potniki bodo svoje nezadovoljstvo hitro sporočili turističnemu vodniku ali turistični vodnici in pričakovali rešitev v hipu. V zvezi s tem je treba opozoriti, da je včasih njihova težava popolnoma utemeljena, včasih pa tudi ne, zato je pomembno, da turistični vodnik ali turistična vodnica skupaj s hotelskim osebjem in gostom težavo pogleda in se na podlagi vidnega odloči. Če je treba zamenjati sobo, se to naredi, občasno se lahko tudi zgodi, da v hotelu ni prostih kapacitet, in če takrat turistični vodnik ali turistična vodnica začuti, da je potnik, s katerim je v stiku, problematičen in

potrebuje posebno pozornost, mora turistični vodnik ali turistična vodnica subtilno pristopiti do vodje recepcije in se posvetovati glede optimalne rešitve težave. Uspešnost turističnega vodnika ali turistične vodnice je večinoma odvisna od tega, ali ima opravka z razumevajočim osebjem hotela ali ne. To utrjuje pomen odnosov med turističnim vodnikom ali turistično vodnico in hotelom, ki morata sodelovati in se podpirati, saj drug brez drugega v takih situacijah ne moreta delovati. V nadaljevanju pogledajmo izpoved turistične predstavnice (predstavnice in predstavniki bivajo na lokaciji več mesecev in urejajo številne naloge, ki jih imajo turistični vodniki in turistične vodnice) na enem izmed grških otokov.

Nezadovoljni s hotelom

Bila je sreda, torej dan, ko menjam skupino letovalcev. Nova skupina prispe in stara skupina se istočasno vrača domov. Vsako sredo sem nekoliko vznemirjena, saj nikoli ne vem, kakšne goste bom dobila. Ne samo goste, predvsem sem v skrbeh, ali bo v vseh hotelih vse potekalo tako kot mora, ali se bodo hotelirji držali dogovorov in pogodb, ki jih imajo sklenjene s turistično agencijo. Načeloma vedno vse drži, a pri sredozemskih hotelirjih nikoli ne veš. Hkrati je tudi visoka sezona in potniki se vračajo na otoke in dopustujejo tako, kot so to počeli do začetka pandemije covid-19. Taka in drugačna vprašanja se mi porajajo, medtem ko pijem grški frape in uživam pod grškim soncem. In ravno slednje vidi velika večina mojih kolegov, tisto, kar se skriva v ozadju, torej moje delo, le redkokdo. Nič zato, vsak ima pravico videti in slišati, kar želi. Kavno sem popila, 'tiropito' pojedla, pogledala na letališki monitor in videla, da je letalo iz Ljubljane pristalo. Postavim se na okence turistične agencije, za katero delam, pri katerem se novi potniki po prihodu oglasijo, da prevzamejo hotelski vavčer in ostale informativne dokumente. Potniki prihajajo, velika večina veselih, optimističnih in seveda polnih pričakovanj. Se razume, saj so na otoku prvič, morda tudi prvič s to turistično agencijo. Vsi potniki razen štirih, so na mojem seznamu odključani. Čakam in čakam. Naenkrat v daljavi zagledam štiri potnike, ki so delovali kot Slovenci, ki gredo proti meni, a za razliko od ostalih potnikov, s povešenim nasmehom in predvsem slabim jutrom, namesto dobrim. Povedali so, da jim je letalski prevoznik poškodoval prtljago in so to težavo morali rešiti sami. Poudarek je bil na besedi sami. Nisem želela nič kaj veliko komentirati, saj je prtljaga v pristojnosti letalskega prevoznika in ne moji. Predala sem jim vse dokumente in jim zaželela prijeten dopust ter da se vidimo na informativnem

sestanku v njihovem hotelu. Turistična predstavica sem že več let, kar pomeni, da nekaj izkušenj že imam in približno znam psihološko oceniti goste. In ravno ti zadnji štirje mi niso bili najbolj všeč, ampak sem si rekla, saj bo vse v redu. Isto popoldne, v sredo, sem imela sestanek v njihovem hotelu. Samo pojavila sem se tam in že so me napadli. Napadli so me verbalno, zelo nizkotno, bili so besedno agresivni, pljuvali so po meni in turistični agenciji. Bila sem vse, samo človek ne. Težko sem zadrževala solze in si govorila, saj boš uspela urediti tudi njihov problem.

Težava je bila, da je hotel dal dva izmed njih štirih v prenovljen del hotela, dva pa v stari del. Storitve njihovega dopusta je ostala enaka. Predhodno so se potniki glede hotela, izgleda in storitev pozanimali na spletni strani turistične agencije in na spletni strani www.booking.com. Torej so vedeli, kaj lahko pričakujejo. Zahtevali so, da dva gosta nemudoma premestimo v prenovljen del hotela, sicer se turistični agenciji in meni obeta težava. Skratka, grožnje, značilne za take primere. Rekla sem si, zberi se, zberi vse moči in poišči s pomočjo hotelske recepcije najboljšo rešitev in da bodo potniki zadovoljni. Vedela pa sem, da je hotel poln. Vseeno sem šla do managerja hotela in predstavila situacijo. Ponovno mi je povedal, kar sem že vedela, da je hotel poln in da v naslednjih 10 dneh ni rešitve. Edino, kar lahko ponudi gostom, je drug hotel, a iste kategorije, ki pa je od tega hotela oddaljen približno 300 m. Zbrala sem se in stopila do gostov, jim predstavila situacijo in hkrati rešitev. Seveda rešitev za njih ni bila sprejemljiva, zato sem v njih zbudila nasprotni efekt in ponovno so zlili name ves njihov gnev, ki se je začel že s poškodovano prtljago, za katero sem v tem njihovem navalu žaljivk bila kriva tudi jaz osebno. Poklicali so turistično agencijo, stopili so v stik z znancem odvetnikom in se posvetovali, mene so še vedno zmerjali in mi grozili. Vedela pa sem, da rešitve ni. Ta dva potnika oziroma vsi štirje so zahtevali, da uredimo in rešimo težavo tako, da dobijo, kar so vplačali doma. Problem se je vlekel nekaj ur in do te mere, da so od turistične agencije zahtevali, naj jim naslednji dan uredijo povratek domov, seveda na stroške turistične agencije. Težava se je zaključila tako, da so vsi štirje potniki dejansko naslednji dan odleteli domov. Na svoje stroške. Jaz sem se jih rešila, po srečanju z njimi so me izdale solze in jokala sem kot otrok, pa ne zaradi težav, ki jim ne bi bila kos, ampak zaradi njihovega odnosa do mene.

Kako so ta primer rešili doma s turistično agencijo, ne vem, edino, kar sem še morala narediti, je, da sem napisala poročilo in ga poslala odgovornemu komercialistu na turistično agencijo.

Naslednji dan sem se prebudila v novo jutro in nov dan, ki je bil krasen, saj sem imela zelo prijetne goste, ki so me cenili, ki so v moji družbi uživali in ki so prišli na dopust zato, da bi uživali.

Zelo sem bila vesela, ko so me poklicali s turistične agencije in me pohvalili, da sem svoje delo s temi štirimi potniki opravila korektno in profesionalno, da pa bodo vse ostalo reševali oni doma. Njihova pohvala mi je pomenila največ.

V tej izpovedi turistične predstavnice lahko vidimo izjemen primer reševanja situacije, ki je bila morda delno predvidljiva, ob predpostavki, da se je vedelo, da je hotel poln, ni pa se vedelo, da bodo potniki tako vznemirjeni in nezadovoljni, da bodo otok zapustili in se vrnili domov, čeprav jim je hotelir ponudil alternativni hotel iste kategorije, ki pa zaradi razdalje ni bil sprejemljiv. Taki primeri so zelo redki, vendar so. V izpovedi se prav tako vidi, koliko moči je turistična predstavnica imela, da se ni zrušila pred njimi, a se je pozneje. Vidi se, da je kljub vsemu dobila pohvalo turistične agencije, in to je potrditev tega, kako zelo mora sodelovati turistična predstavnica, govori tudi o pomenu zaupanja in sodelovanja s hotelom. Ne nazadnje je treba vedeti, da bodo gostje odšli, turistična predstavnica pa bo še naprej sodelovala s hotelom vso sezono.

ČETUDI NISMO PREDVIDELI

V prej omenjenih primerih lahko opazite, kako pomembna je vloga turističnega vodnika ali turistične vodnice, bodisi na letališču, metroju, v avtobusu ali v hotelu. Ključna je pripravljenost, saj nikoli ne moremo predvideti, kaj se lahko zgodi na poti. Turizem je, še zlasti v tem po pandemičnem času stresen, turbulenten in nepredvidljiv. Veliko stvari lahko gre narobe, vendar pa na to turistični vodnik ali turistična vodnica nima vpliva, mora se le prilagoditi in iskati najboljše rešitve za potnike. Včasih to ni enostavno, saj ima turistični vodnik ali turistična vodnica na drugi strani skupino potnikov, ki čaka, želi in je prepričana, da bo turistična agencija lahko rešila sleherno težavo, saj oni vendarle potujejo v organizaciji turistične agencije.

Turistični vodniki in turistične vodnice so si med seboj različni, so različnega karakterja, profila, imajo različne izkušnje, različno se lotevajo reševanja težav (eni rešujejo zaplete glasno, da se jih sliši naokrog, drugi rešujejo diskretno in tako, da gost sliši samo rezultat, kar pa dejansko tudi pričakuje, saj se ga vmesni balast ne tiče). Zato je zelo pomembna psihološka podkovanost turističnega vodnika ali turistične vodnice, ki mora imeti občutek za delo z ljudmi ter se znati prilagajati ljudem in predvsem različnim situacijam na poti. Turistični vodnik ali turistična vodnica vsekakor ostaja podaljšana roka turistične agencije. Pomembna je tudi promocija turistične agencije, zato vsako težavo, čeprav jo je rešil turistični vodnik ali turistična vodnica, predstavljamo v imenu turistične agencije, tako da potnik dobi občutek, da je težava rešena s pomočjo in podporo turistične agencije.

VPRAŠANJA IN PRIMERI ZA PONOVIŠE

Nepredvidene situacije na letališču:

Vprašanje 1: S skupino potnikov potujete v Lizbono. Vsi potniki so vkrcani, tako vam zagotavlja letališko osebo, razen enega potnika, ki je po seznamu sodeč potnik iz vaše skupine. Kako ukrepate?

Vprašanje 2: S skupino čakate v vrsti za prijavo na let v Atene. Let je direkten. Na okencu za prijavo izveste, da je let prekomerno zaseden in da letalski prevoznik išče pet prostovoljcev, ki bi leteli s poznejšim letom. Nagovorijo tudi vas. Kako bi reagirali?

Vprašanje 3: Skupino potnikov sprejemate na letališču. Med potniki je potnik, ki ima s seboj zaradi bolezni oporno hojco. Vi tega v vaši najavi nimate, prav tako te najave nima letalski prevoznik, s katerim letite. Kako bi ravnali v tem primeru?

Nepredvidene situacije na avtobusu:

Vprašanje 1: Ste na parkirišču na Dolgem mestu in sprejemate goste, ki se bodo udeležili avtobusnega potovanja v Toskano. Pridejo trije gostje, katerih imena se ne ujemajo z vašim seznamom in nimajo vavčerja. Številčno pa se število gostov ujema s seznamom, ki ga imate. Kako bi ravnali?

Vprašanje 2: S skupino ste v hotelu Edinburgu in zjutraj čakate na avtobus, s katerim opravite ogled mesta ter greste na letališče in domov. Tik pred zdajci izveste, da voznik zamuja, ker je obstal v prometu. Kako predstavite situacijo skupini?

Vprašanje 3: Sredi visoke sezone v Estoniji menjate skupino na letališču. Ena skupina odleti, druga prileti. Dobili ste tudi drug avtobus, ki ni več turistični, ampak je mestni oziroma lokalni. Tega boste morali imeti dva dni, nato dobite turističnega. Druge možnosti ni. Kako to predstavite novi skupini?

Vprašanje 4: Z beneškim avtobusom, ki se imenuje vaporeto, ste namenjeni s trga Roma na Markov trg. Kako bi opisali vaporeto, da bi gostje lažje razumeli logistiko beneških rečnih plovil?

Nepredvidene situacije na metroju:

Vprašanje 1: Vse proge z izjemo ene v Londonu delujejo po sistemu vožnje v eno ali drugo smer do končne postaje, naj bo to od severa proti jugu, vzhoda proti zahodu. Edina proga, ki ne deluje tako, je »Circle line«, ki, kot pove že ime, teče v krogu. Kako bi svetovali potnikom, da se orientirajo?

Naloga 1: S potniki se odpravljate raziskovat London, danes je v načrtu ogled observatorija na Greenwichu, vaša vstopna postaja je Leicester square. S pomočjo zemljevida razložite potnikom, kako boste potovali do Greenwicha. Zemljevid najdete na spletni povezavi <https://tfl.gov.uk/maps/track/tube>.

Nepredvidene situacije v hotelu:

Vprašanje 1: Prispeli ste v hotel in delate prijavo gostov v hotelu. Manager hotela vam prijazno in diskretno pove, da žal nima ene dvoposteljne sobe za vašo skupino, saj je hotel prekomerno zaseden. Kako se odzovete?

Vprašanje 2: Trije gostje imajo v skladu s pogodbo in vodniškim seznamom troposteljno sobo, v katero se nastanijo. Kmalu po nastanitvi, se gostje obrnejo na vas s pritožbo, da je njihova soba preveč utesnjena, premajhna in da ni taka, kot so si jo ogledali na spletni strani hotela. Trdijo, da v tej sobi ne bodo, češ da so plačali

ta pravo troposteljno sobo, kot je na spletni strani hotela. Kako gostom prisluhnete in kaj bi naredili v takem primeru?

Vprašanje 3: Skupina potnikov letovalcev je prispela na otok Ciper. Turistična agencija vas je kot turističnega vodnika ali predstavnika na destinaciji približno 1,5 ure pred prihodom obvestila, da bosta dva potnika preusmerjena v drug hotel, ki pa je iste kategorije, ni pa v centru mesta. Kako bi gostoma pojasnili nastalo težavo?

Viri poglavja

- Gíslason, S. R., Alfredsson, H. A., Eiríksdóttir, E. S., Hassenkam, T., & Stüpp, S. L. (2011). Volcanic ash from the 2010 Eyjafjallajökull eruption. *Applied Geochemistry*, 26, S188-S190.
- Statista.com. (2021). *Air passenger transport EU-27 2008-2020*. Dostopno na: <https://www.statista.com/statistics/1118397/air-passenger-transport-european-union/>, 30. 9. 2022.
- Elliott, T. (2021). *The second day of the volcanic eruption at Geldingadalir, Fagradalsfjall*. Unsplash.com. Dostopno na: <https://unsplash.com/photos/Nqdx6-LW4VE>, 29. 11. 2022.
- BBC News. (2010). *Flight disruptions cost airlines \$1.7bn, says IATA*. Dostopno na: <https://news.bbc.co.uk/2/hi/business/8634147.stm>, 30. 9. 2022.
- Kanter, J., & Clark, N. (2010). European Union agrees to accelerate joint control of skies. Dostopno na: <https://web.archive.org/web/20161109164701/www.nytimes.com/2010/05/05/world/europe/05ash.html>, 30.9.2022
- Evropski potrošniški center Slovenija. (2022). Odpoved leta. Dostopno na: <https://www.epc.si/pages/si/pravice-potrosnikov/letalski-prevoz/odpoved-leta.php>, 30. 9. 2022.
- Lūsiņa, A. (2018). *Man standing inside airport looking at LED flight schedule bulletin board*. Unsplash.com. Dostopno na: https://unsplash.com/photos/rFKBUwLg_WQ, 29. 11. 2022.
- Deitch, R., & Ladany, S. P. (2000). The Bus Touring Problem: Cluster—First, Route—Second Heuristic. *Tourism Economics*, 6(3), 263–279.
- Mossberg, L. E. N. A., Hanefors, M., & Hansen, A. H. (2018). Guide performance: co-created experiences for tourist immersion. V *Creating experience value in tourism* (pp. 203–214). Wallingford UK: CAB International.
- Reiser, A. (2022). Best public transportation systems in the world. Dostopno na: <https://www.tomorrowstoday.com/2022/05/16/best-public-transportation-systems-in-the-world/>, 30.9.2022
- Rajner I. (2018) *Metro postaja Komsomolskaja Moskva*. Lastna fotografija.
- Rhee, H. T., & Yang, S. B. (2015). Does hotel attribute importance differ by hotel? Focusing on hotel star-classifications and customers' overall ratings. *Computers in Human Behavior*, 50, 576–587.

RECENZIJ

Mehanizem znanstvene recenzije ni namenjen doseganju popolnosti, temveč izboljšanju kakovosti in natančnosti recenziranega besedila.

Na tem mestu bi se želela iskreno zahvaliti obema recenzentoma tega učbenika.

Pričujoči učbenik sta recenzirala:

red. prof. dr. **Anton Gosar**

Univerza na Primorskem, Fakulteta za turistične študije – Turistica

izr. prof. dr. **Marjetka Rangus**

Univerza v Mariboru, Fakulteta za turizem

Recenzija I

PROF. DR. ANTON GOSAR

Univerza na Primorskem, Fakulteta za turistične študije – Turistica

Igor Rajner in Mitja Gorenak sta pripravila kratek, a vsebinsko bogat učbenik o tehnikah, s katerimi se morajo seznaniti posamezniki, ki jih zanima vodenje skupine turistov – kot poklic ali priložnostno delo. Sistematično se lotevata uvajanja v turistično vodenje v okviru petih poglavij oziroma vsebin, ki zadevajo tako pripravo kot neposredno izvedbo turističnega vodenja na izletih in/ali večdnevnih potovanjih. Tako pričenjata razpravo s »prevodom« itinerarja v izvedbeno fazo potovanja (logistika, aktivnosti, informacije), kar je izredno pomembno za uspešno izvedbo turističnemu vodniku poverjenega potovanja. Nato se lotevata predlogov, kako neko enciklopedično vsebino, povezano z nekim krajem, dogodkom ali osebo, prevesti v zanimivo in bogato razlago, ki ji bo turistična skupina prisluhnila. Temu poglavju sledi logično nadaljevanje, ki daje smernice, znanje in veščine za pripovedovanje zgodb. V četrtem poglavju avtorja ponujata nekaj primerov vodnikovi razlagi ustreznega podpornega zvočnega in/ali vizualnega materiala, ki lahko vodniku služi za sprostitev udeležencev potovanja in/ali poglobitev posredovane razlage. Avtorja zaključujeta učbenik s poglavjem, ki daje napotke turističnemu vodniku, kako ravnati v primeru, ko na potovanju nastopijo nepredvidene okoliščine in je v vodnikovi pristojnosti, da neljube zaplete razreši.

Zlasti pohvalno je, da sta se avtorja zgedovala po ameriških univerzitetnih in nekaterih domačih učbenikih ter k vsakemu poglavju dodala še izhodišča za »domačo nalogo«:

1. ko naj bralci izbrane primere itinerarjev turističnih potovanj spremenijo v ustrezno logistično obliko;
2. ko naj bralci izbrane enciklopedične podatke in kratke razlage zgodovinskih dogodkov, geografskih opisov, življenjepisov oseb, idr. preoblikujejo v zanimivo pripovedovanje;
3. ko naj na podlagi predhodne razlage bralci razrešijo nekatere možne zaplete/nesporazume na turističnem potovanju.

Enako pohvalno je tudi, da se vsako poglavje avtorja zaključí z vprašanji, ki pomagajo bralcu osvežiti snov, ki je v poglavju obravnavana.

Učbenik je odlična osnova za tečaje, ki potekajo na lokalni ali državni ravni in usposablajo posameznika za licenciranega regionalnega ali republiškega vodnika. Nedvomno bo odlično služil predavateljem na različnih ravneh turističnega izobraževanja, posebno še pri predmetih aplikativnega značaja.

Recenzija II

IZR. PROF. DR. MARJETKA RANGUS
Univerza v Mariboru, Fakulteta za turizem

Pričujoče delo predstavlja dolgo časa pričakovan in potreben učbenik za izobraževanje turističnih vodnikov. Oba avtorja učbenika sta turistična vodnika z dolgoletnimi izkušnjami na domačih, evropskih in prekomorskih destinacijah. Oba avtorja sta tudi izkušena pedagoga, kar dodatno bogati njun pristop k podajanju znanja. Turistično vodenje ostaja v Sloveniji neustrezno rešen izziv; tako glede oblik zaposlovanja in statusa (samo)zaposlenih vodnikov, ustreznosti licenc in mednarodne primerljivost do pomanjkanja jasne izobrazbene in poklicne kvalifikacije, kar prispeva tudi k prenizkemu vrednotenju poklica. Prav izobraževanje vodnikov je ključ do kakovostnega vodenja in kakovostne izkušnje za večjo dodano vrednost v turizmu, trenutno preohlapna opredelitev potrebnih kvalifikacij, odsotnost kakovostnih in strukturiranih izobraževalnih programov pa teh strateških ciljev slovenskega turizma ne podpira. Učbenik tako zapolnjuje manko na tem področju, hkrati pa odpira nove priložnosti za dvig kakovosti vodenja in ustrežnejše reševanje problematike.

Učbenik je strukturiran v petih poglavjih, ki obravnavajo proces turističnega potovanja. Od priprave itinerarija in izdelave podrobnega scenarija potovanja do izbire primerne vsebine glede na strukturo vodene skupine in oblikovanja zgodb

ter do vključevanja podpornih materialov za večjo kakovost vodenja in samega doživetja s strani turistov. Zadnje poglavje z naslovom Tega nismo predvideli bo za bralce zagotovo najbolj zanimivo, saj prek konkretnih osebnih zgodb vodnikov in vodnic dobimo vpogled v realne zagate in izzive vodenja skupine turistov.

Na začetku vsakega programa avtorja opredelita pričakovane učne izide za bralca poglavja. V nadaljevanju predstavita izhodišča za obravnavanje izbrane tematike, podkrepjene s podatki, in na podlagi praktičnih primerov pokažeta pristope, ki bralcu omogočajo samostojno izvedbo postavljenega učnega izida. Ob koncu vsakega poglavja avtorja pripravita vprašanja kot pripomoček za učenje in ponovitev ter zastavita praktične naloge, na podlagi katerih lahko bralci samostojno testirajo svoje novo pridobljene kompetence.

Pristop v učbeniku izhaja iz številnih praktičnih izkušenj avtorjev ter kolegov vodnic in vodnikov. Za celovito obravnavanje v začetku predstavljene problematike pa bi se učbeniku prilegla še kakšna strokovna ali znanstvena monografija, ki bi o razvoju, pomenu, oblikah /.../ vodenja dopolnila pričujoč učbenik.

Učbenik *Osnove turističnega vodenja* je nastal v soavtorstvu pred. Igorja Rajnerja in izr. prof. dr. Mitje Gorenaka, ki sta oba že vrsto let predana turistična vodnika.

Učbenik je primarno namenjen študentom dodiplomskega študija na Fakulteti za turizem Univerze v Mariboru, ki se prvič поблиže srečujejo s vsebinami, povezanimi s turističnim vodenjem. Zagotovo bodo v njem našli uporabne primere tudi vsi tisti, ki ne študirajo turizma, a se kljub vsemu zanimajo za vstop v poklic turističnega vodnika. S povsem praktičnimi primeri, ki jih avtorja primarno črpata iz domačega slovenskega okolja, nas tako popeljeta do prvih korakov v turističnem vodenju.



Predavatelj Igor Rajner je profesor nemškega jezika in dolgoletni turistični vodnik. Kot profesor nemškega jezika poučuje v osnovni šoli, predhodno je poučeval tudi v srednji šoli in v izobraževanju odraslih. V zadnjih letih se posveča tako svoji strokovni karieri kot tudi turističnemu vodenju. Skupine turistov redno spremlja po številnih destinacijah po Evropi in tudi drugod po svetu. Fakulteti za turizem Univerze v Mariboru se je pridružil v letu 2021, kjer poučuje predmet Lokalni vodnik in turistični vodnik.

V zadnjih nekaj letih se izr. prof. dr. Mitja Gorenak posveča predvsem akademski karieri, in sicer na Fakulteti za turizem Univerze v Mariboru, kjer predava predmete s področja managementa človeških virov in turističnega vodenja, je tudi redni gostujoči profesor (angl. adjunct professor) na University of Lapland na Finskem, kjer je nosilec obveznega predmeta Človeški kapital v turizmu (angl. Human Capital in Tourism) na angleškem magistrskem študijskem programu, imenovanem Turizem, kultura in mednarodni management (angl. Tourism, Culture and International Management).



OSNOVE TURISTIČNEGA VODENJA: UČBENIK

IGOR RAJNER, MITJA GORENAK

Univerza v Mariboru, Fakultet za turizem, Brežice, Slovenija
igor.rajner@um.si, mitja.gorenak@um.si

Povzetek Učbenik *Osnove turističnega vodenja* predstavlja zbirko petih poglavij, v katerih se študenti seznanijo s praktičnimi pristopi k turističnemu vodenju. Prvo poglavje se osredotoča na pripravo itinerarija; s tehničnim pristopom se tako razdeli besedno bogat turistični program v logistično rešitev, primerno za turističnega vodnika ali vodnico. Drugo poglavje se osredotoča na pripravo materialov, pri čemer je poudarek na pravilnem pristopu k iskanju ustrezne literature. Ker so sami podatki lahko suhoparni, dodajamo tretje poglavje o tem, kako iz podatkov tvorimo zgodbe, ki so za turizem še kako pomembne. Četrto poglavje predstavljajo podporni materiali za vodenje, ki obogatijo izkušnjo potnikov na potovanju. Zadnje, peto poglavje zaokrožuje celoto, saj dodaja vpogled v številne situacije, ki jih ni mogoče predvideti, prav pri teh pa se mora turistični vodnik ali turistična vodnica še toliko bolj izkazati. Celoten učbenik je zasnovan tako, da so vsebine močno prepletene s številnimi vajami in primeri, ki bodo študentom omogočili poglobljeno razumevanje izbranih vsebin.

Ključne besede:

turizem,
vodenje,
turistični vodnik,
destinacije,
doživetja.

INTRODUCTION TO TOUR GUIDING: TEXTBOOK

IGOR RAJNER, MITJA GORENAK

University of Maribor, Faculty of Tourism, Brežice, Slovenia
igor.rajner@um.si, mitja.gorenak@um.si

Abstract The textbook *Introduction to tour guiding* presents a collection of five chapters in which students are introduced to several practical approaches to tour guiding. The first chapter focuses on the preparation of the itinerary, using a technical approach to divide the program of the tour that is rich in words into a logistical solution suitable for a tour guide. The second chapter focuses on the preparation of materials, where the emphasis is on the correct approach to finding relevant literature. Since data alone is not enough, we can added the third chapter, where we create stories from the data, which are very important for tourism. The fourth chapter presents support materials for tour guides that enrich the travel experience of passengers. The last fifth chapter completes the whole, as it adds an insight into many situations that cannot be predicted, but it is precisely in these that the tour guide must prove himself all the more. The entire textbook is designed in such a way that the content is strongly interwoven with numerous exercises and examples that will enable students to gain an in-depth understanding of the selected content.

Keywords:

tourism,
guiding,
tour guide,
destinations,
experiences



Univerza v Mariboru

Fakulteta za turizem