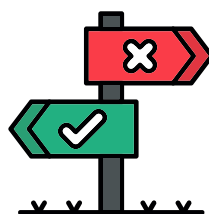


# ETIČNI KODEKS

za trajnostne turistične vodnike



## DESTINACIJA RADLJE OB DRAVI





Turizem povezuje ljudi, kulture in naravno okolje. Turistični vodniki v destinaciji Radlje ob Dravi in širše pomembno prispevate pri ustvarjanju nepozabnih doživetij za obiskovalce. Obenem nosite tudi odgovornost do lokalne skupnosti, kulturne dediščine in naravnega okolja, ki jih vsi s ponosom predstavljamo.

Radlje ob Dravi, s svojo bogato zgodovino, osupljivimi naravnimi lepotami in toplino svojih prebivalcev, obiskovalcem razkriva skrite zaklade Koroške. Naša naloga ni le predstavitev teh zakladov, temveč tudi ohranjanje njihove pristnosti, spodbujanje trajnostnega razvoja ter graditev spoštljivega in harmoničnega odnosa med obiskovalci in lokalnim okoljem.

S sprejemom etičnega kodeksa se zavezujemo k ravnanju po najvišjih strokovnih, moralnih in družbenih načelih.

**Hvala, ker nam pomagate graditi trajnostno zgodbo naše destinacije!**

---

Javni zavod ŠKTM Radlje ob Dravi  
Mariborska cesta 4  
2360 Radlje ob Dravi  
turizem@sktmradlje.si  
040 852 287



## POSLANSTVO TURISTIČNEGA VODNIKA

*»Biti turistični vodnik pomeni povezovati znanje, ljudi in doživetja v enotno, nepozabno izkušnjo.«*

Turistični vodnik je kulturni posrednik, ambasador kraja in ustvarjalec doživetij. V destinaciji Radlje ob Dravi, kjer se prepletajo naravne danosti, kulturna dediščina in pristna gostoljubnost, vodnik s svojo vlogo pomembno prispeva k izkušnji obiskovalca.

Turistični vodnik:

- je več kot zgolj razlagalec znamenitosti – je hkrati organizator, komentator, diplomat in vezni člen med obiskovalcem in destinacijo
- obiskovalcem približa zgodbe kraja, naravo in lokalne vrednot
- spodbuja razumevanje in spoštovanje okolja in prebivalcev
- gradi pozitivno podobo destinacije in turizma
- temeljito pozna geografijo, zgodovino, umetnost, gastronomijo in lokalno kulturo, ter zna to znanje smiselno in privlačno posredovati različnim ciljnim skupinam
- razume psihologijo gostov, zna prepoznati njihove potrebe in pričakovanja ter se zna odgovorno in mirno odzvati v nepredvidljivih situacijah
- se izraža tekoče in knjižno v slovenskem ali tujem jeziku, uporablja jasno dikcijo ter ima dobro razvite retorične sposobnosti, ki omogočajo prepričljivo in privlačno interpretacijo vsebin
- obvlada različne tehnike vodenja in se zna prilagoditi različnim oblikam (npr. vodenje izletov, strokovnih ekskurzij, potovanj, naravoslovnih ogledov ipd.)
- ima razvite organizacijske sposobnosti in zna sodelovati s ključnimi deležniki, kot so prevozniki, hoteli, gostinski obrati, lokalne agencije in kulturne ustanove, da zagotovi nemoteno izvedbo turističnega programa

## PROFESIONALNOST, STROKOVNOST IN VLOGA VODNIKA

*»Strokovnost vodi v zaupanje – in zaupanje je osnova dobrega vodnika.«*

Vodnik opravlja delo na podlagi znanja, izkušenj in stalnega izobraževanja. Deluje nepristransko, v skladu z zakonodajo in strokovnimi smernicami.

Vodnik:

- ima veljavno licenco in ustrezna znanja
- deluje v skladu z zakonodajo in etičnimi standardi turističnega vodenja.
- skrbi za varnost in dobro počutje obiskovalcev med vodenjem
- nenehno dopolnjuje svoje strokovno znanje
- deluje samostojno in nepristransko
- spoštuje standarde kakovosti
- razlaga in interpretira kulturne, naravne in družbene značilnosti kraja,
- posreduje objektivne informacije, ne izraža svojih osebnih prepričanj, predvsem političnih ali verskih
- skrbi za prijetno vzdušje v skupini in prilagaja razlago občinstvu
- usklajuje celoten program, se drži dogovorov in urnikov, skrbi za komunikacijo s prevozniki, namestitvami ipd., ne glede na osebne interese
- obvešča potnike o programu, urnikih in logističnih informacijah
- v kriznih situacijah sprejme odgovorne odločitve in ohranja mirno vzdušje
- vodi spoštljivo, profesionalno in nepristransko
- skrbi za lastno urejenost, spočitost in psihofizično pripravljenost

## SPOŠTOVANJE DO OBISKOVALCEV IN SODELAVCEV

*»Spoštovanje je temelj vseh odnosov v turizmu«*

Spoštljiv odnos do vseh deležnikov v turizmu je ključnega pomena za ustvarjanje pozitivnega in vključujočega okolja.

Vodnik se zavezuje:

- ravnati vljudno in spoštljivo do obiskovalcev, ne glede na njihovo ozadje ali prepričanja
- sodelovati s kolegi in lokalnimi ponudniki na način, ki spodbuja medsebojno zaupanje in podporo
- izogibati se konfliktom interesov in delovati v dobrobit skupnosti

## VLOGA PRI TRAJNOSTNEM RAZVOJU

*»Vsak deležnik prispeva svoj del k zeleni prihodnosti Radelj ob Dravi.«*

Vodnik ima pomembno vlogo pri spodbujanju trajnostnega turizma, ki ohranja naravne vire in kulturno dediščino za prihodnje generacije.

Vodnik se zavezuje:

- spodbujati odgovorno vedenje obiskovalcev, kot je zmanjševanje odpadkov in varčevanje z vodo, elektriko
- informirati goste o pomenu ohranjanja naravnih habitatov in kulturnih spomenikov
- vključevati trajnostne prakse v svoje vodenje, kot je uporaba lokalnih storitev in izdelkov

## PROMOCIJA DESTINACIJE KOT TRAJNOSTNE

*»Z odgovornim vodenjem soustvarjamo destinacijo, ki ni le lepa – temveč tudi prijazna do narave, ljudi in prihodnosti.«*

Turistični vodnik je ambasador destinacije in pomemben posrednik informacij, vrednot in sporočil, ki obiskovalcem pomagajo razumeti, zakaj je destinacija Radlje ob Dravi zavezana trajnostnemu razvoju. Njegovo delovanje ima ključno vlogo pri tem, kako gostje dojemajo in spoštujejo okolje, kulturo ter lokalno skupnost.

Vodnik se zavezuje:

- poudarjati trajnostne značilnosti destinacije ter spodbujati obiskovanje ponudnikov, ki so vključeni v Zeleno shemo slovenskega turizma in nosijo certifikate, kot je Slovenia Green
- uporabljati promocijske materiale, ki izražajo trajnostno usmerjenost destinacije, in na ta način podpirajo ozaveščanje obiskovalcev
- obiskovalce spodbujati k udeležbi na trajnostnih aktivnostih in dogodkih (npr. pohodniški in kolesarski vodeni ogledi, obisk lokalnih pridelovalcev, kulinarčne delavnice z lokalnimi sestavinami)
- pri vodenju vključevati zgodbe o lokalnih pobudah, ki prispevajo k varovanju okolja in kulturne dediščine (biološki bazen Vodni park, pitniki, voda iz pipe, uporaba trajnostnih prevozov, odgovorna raba energije, ločevanje odpadkov)
- ozaveščati obiskovalce o zeleni identiteti kraja ter pomenu odgovornega vedenja kot dela kakovostne turistične izkušnje

### Delujem v skladu z veljavno zakonodajo in poklicno etiko.

Poznam veljavno lokalno in nacionalno zakonodajo in sledim spremembam. Turistično vodenje izvajam na območju, za katerega mi je bila izdana licenca. Upoštevam poklicno etiko in s tem skrbim za dobrobit destinacije Radle ob Dravi



### Pritožbe in spore obiskovalcev rešujem mirno in hitro.

Pritožbam obiskovalcev posvetim vso potrebno pozornost. Ukrepam hitro in v skladu s svojimi pristojnostmi. Obiskovalcem omogočam, da izrazijo svoje mnenje o vodenju in destinaciji ter upoštevam njihove povratne informacije. V primeru, da pride do spora, na udeležence vplivam pomirjujoče ter pazim, da ščitim interese vseh sodelujočih partnerjev.



### Zagotavljam najvišjo kakovost opravljenih storitev.

Z namenom zagotavljanja najvišje kakovosti turističnega vodenja redno izboljšujem svojo retoriko ter se izobražujem o destinaciji, tehnikah vodenja, tujih jeziki in trendih v turizmu, vključno s trajnostjo. Povezujem se z drugimi turističnimi vodniki ter si z njimi izmenjujem izkušnje in nasvete.



### Zaupne informacije obravnavam skrbno in etično.

Poslovnih skrivnosti enega podjetja ne izdajam konkurečnim podjetjem. Pridobljenih zaupnih informacij ne uporabljam v svojo korist.



### Promoviram lokalno kulinariko in spominke.

Obiskovalcem destinacije Radlje ob Dravi svetujem, da izberejo lokalne, trajnostno naravnane ponudnike kulinarike. Promoviram avtentične spominke in lokalno pridelano hrano.



### Zagotavljam pravilno ravnanje z odpadki.

Poskrbim, da so obiskovalci seznanjeni s pravili glede ravnanja z odpadki in ločevanja odpadkov. V primeru neprimerne odlaganja odpadkov, obiskovalce opozorim na pomembnost ohranjanja čistega okolja. Odsvetujem jim uporabo plastike za enkratno uporabo in predlagam okolju prijazne alternative.



### Posredujem točne, aktualne in nepristranske informacije.

Vedno podajam točne, objektivne in relevantne informacije, ki jih dopolnjujem z aktualnimi temami. Informacije prilagajam interesom obiskovalcev.



### Sem ambasador/ka in promotor/ka destinacije Radlje ob Dravi

Zavedam se, da s svojim zgledom zastopam in predstavljam destinacijo Radlje ob Dravi kot tudi celotno Slovenijo. Dobro poznam lokalno ponudbo in jo z veseljem predstavim obiskovalcem.



### Informiram o družbenih normah in trajnostnih pobudah v destinaciji.

Obiskovalcem na zanimiv način predstavim lokalni način življenja. Svetujem jim, kako se primerno obnašati v naseljih. Poznam trajnostne pobude in uspehe v destinaciji Radlje ob Dravi, ki jih rade volje delim z obiskovalci.



### Prispevam k ohranjanju kulturne dediščine.

Obiskovalcem nudim informacije o pomenu ohranjanja snovne in nesnovne kulturne dediščine v Radljah ob Dravi in širše. Pri tem dajem vedno prednost pristnim lokalnim izkušnjam.



### Skrbim za varovanje naravnega okolja.

Obiskovalcem posredujem informacije o pomenu zaščite rastlinstva in živalstva ter jim svetujem, kako primerno ravnati ob stiku s prostoživečimi živalmi.



### Spoštujem svobodo posameznika.

Zavedam se kulturnih razlik ter spoštujem dostojanstvo, kulturo, verovanje in prepričanje drugih ljudi. Lokalne navade in posebnosti v destinaciji Radlje ob Dravi predstavljam na primeren in spoštljiv način.



### Spremljam trajnostno poslovanje lokalnih ponudnikov.

Spremljam, kako uspešni so v trajnostnem poslovanju lokalni turistični ponudniki (nastanitve, gostišča, atrakcije in agencije) ter po potrebi poročam o potencialnih težavah.



### Spodbujam pitje vode iz pipe.

Slovenija se ponaša s celovito oskrbo s pitno vodo izjemne kakovosti, kar komuniciram z obiskovalci. Odsvetujem jim nakup plastenk in jim omogočam številne priložnosti, da napolnijo svoje steklenice.



## Izjava o sprejemu etičnega kodeksa za trajnostne turistične vodnike destinacije Radlje ob Dravi

S podpisom te izjave potrjujem, da sem seznanjen/-a z vsebino Etičnega kodeksa za trajnostne turistične vodnike destinacije Radlje ob Dravi. Obenem se zavezujem, da bom pri svojem delu spoštoval/-a vse določbe kodeksa, deloval/-a v skladu z načeli profesionalnosti, odgovornosti, poštenosti in spoštovanja lokalne skupnosti, narave ter kulturne dediščine.

Ime in priimek: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Podpis: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Javni zavod ŠKTM Radlje ob Dravi  
Mariborska cesta 4  
2360 Radlje ob Dravi  
turizem@sktmradlje.si  
040 852 287

